

お客様へ「あんしん」をお届けするための成果指標（KPI）の設定 及び 状況

私たちはお客様へ「あんしん」をお届けするための取組状況を客観的に評価するため、
以下のとおり成果指標（KPI）を設定、定期的に進捗状況を確認しています。
より良い「あんしん」をお届け出来るよう、今後も指標の追加・見直しを行って参ります。

【2026年度】

① お客様満足度の向上	2025年度	2026年度	
	実績	目標	実績
親族連絡先の取得	485件	485件以上	
お客様の声収集（保険会社実施アンケートの当社向けコメント含む）	72件	50件/年間	
個人顧客に向けたLINEによる情報発信	7回	12回	
NPSアンケート 代理店推奨度5以下個別フォロー	—	実施率100%	
法人対話	11回	15回	
法人顧客向けのセミナー開催	22回	10社	
法人顧客に向けた情報発信		6件	
法人メンバーの人材育成（社内勉強会開催）	—	12回	
「お客様の声」を起点とした業務改善	2件	10件	
募集プロセスモニタリング結果を踏まえた募集人研修開催	—	10回	
指標② 社員教育・育成（資格取得の奨励）	2025年度 実績	2026年度 実績	
損害保険トータルプランナー 資格取得者	8名		
損害保険プランナー 資格取得者	1名		
ファイナンシャルプランナー（FP技能検定合格者、FP資格取得者）	3名		
防災安全協会 災害備蓄管理士資格取得者	1名		
日本損害保険業代理店協会アカデミー 日本代協コンプライアンス講座 受講・修了	16名		

【2025年度】

① お客様満足度の向上	2024年度	2025年度	
	実績	目標	実績
親族連絡先の取得	累計 371件	400件	485件
携帯電話番号取得率	84.1%	90.0%	91.1%
お客様の声収集（保険会社実施アンケートの当社向けコメント含む）	年間 35件	100件	72件
主要法人顧客との対話	－	年10社	11社
個人顧客に向けた情報発信（LINE/メルマガ配信・セミナー開催）	－	12回	7回
法人顧客に向けた情報発信（LINE/メルマガ配信・セミナー開催）	－	10回	22回
契約継続率（商品付帯サービスに付随した契約を除く）	－	95.0%	92.0%
指標② 社員教育・育成（資格取得の奨励）	2024年度 実績	2025年度 実績	
損害保険トータルプランナー 資格取得者	8名	8名	
損害保険プランナー 資格取得者	1名	1名	
ファイナンシャルプランナー（FP技能検定合格者、FP資格取得者）	3名	3名	
防災安全協会 災害備蓄管理士 資格取得者	1名	1名	
日本損害保険業代理店協会アカデミー 日本代協コンプライアンス講座 受講・修了	未実施	16名	

以上