

## 「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況のご報告 (2025年度)

当社は、本方針の取組状況を客観的に評価するための指標(KPI)として、「お客様アンケートの評価」「コンプライアンス研修・商品勉強会等回数」「長期火災保険継続率(累計)」「地震保険付帯率(累計)」「資格取得者数」を設定しており、本指標の2025年度の状況を公表します。

当社は、引き続きより良い業務運営の実現に向け努力を重ねて参ります。今後ともご支援、ご指導のほどよろしくお願ひします。

なお、2026年度の指標(KPI)については、昨年同様の指標を設定いたしました。

### 1. お客様アンケートの評価

設 問	肯定的評価比率	備 考
提案内容の妥当性	96.2%	5段階評価のうち上位 2段階を肯定的評価と する
手続き時の流れ、対応	96.3%	
補償、付帯サービスの説明	92.9%	
新たな提案	88.3%	
担当者との連絡の取りやすさ	94.6%	
事故時の対応	90.3%	
当社の推奨度	94.2%	

\* 2025年度アンケート実施時期：2025年7～9月

\* 対象者：自動車保険（個人）の新規・更改先

\* アンケート依頼件数：396件、同回答件数：239件

### 2. コンプライアンス研修・商品勉強会等回数

研 修 種 類		2024年度	2025年度	増 減
コンプライアンス 研 修	全 社	2回	2回	+2回
	支 社	16回	35回	+19回
商品勉強会等		149回	125回	△24回

### 3. 長期火災保険 継続率（累計）

	2025年3月末実績	2026年3月末実績	増 減
継続率	61.2%	57.5%	△3.7%

### 4. 地震保険 付帯率（累計）

	2025年3月末実績	2026年3月末実績	増 減
付帯率	57.3%	59.9%	+2.6%

### 5. 資格取得者数

	2026年3月末実績
損保大学課程	15人
生保大学課程	24人