

2025年4月1日

当社における「お客さま本位の業務運営方針」の2024年度の主な項目への取組み成果を検証する各項目（K P I）の内容とその結果を公表いたします。

1. 自動車保険継続率

96.4% ※

お客さまのご契約が満期を迎えた際に引き続き当社で継続いただけることは、当社が提供するサービスに対する評価の表れであると考えています。

2. 自動車保険早期手続率（ご継続手続きが満期日の4週間前までに完了したご契約の割合）

79.7% ※

お客さまのご契約が満期を迎えられた際に早期に更改手続きをしていただけることを目指しています。早期にお客さまへのご案内を行うことでご継続漏れを防止し、保険証券を始期日までにお届けすることは、ご安心いただくとともに当社への信頼向上に繋がると考えています。

3. 代理店推奨度

90.8% ⎵（アンケートの代理店推奨度の項目で「ぜひおすすめしたい」、「おすすめしたい」と回答した方の割合）

新規契約されたお客さまに当社が実施しているアンケートの代理店推奨度の項目で好意的な回答を得ることは、お客さま満足度（C S）の向上への取組みに対する評価の表れであると考えています。

4. 研修の実施回数

16回

お客さまに商品内容を十分にご理解いただくため、またお客さまの状況に応じた商品・サービスを提供できるよう、定期的にコンプライアンス、保険商品・周辺知識に関する研修を実施し、募集品質の向上に努めています。

※ 対象は東京海上日動火災保険株式会社・三井住友海上火災保険株式会社・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社・AIG損害保険株式会社・損害保険ジャパン株式会社 各社の保険契約