	方　針	KPI
1	【原則２】お客さまの最善の利益の追求 当社は。「お客さまに安心と幸福」を提供するために、常にお客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。 ＜取り組み＞ ①自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後ＳＭＳで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回収をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客さまの声を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、月１回開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。改善策は社内規則に反映して社員全員で取り組みます。 ②当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とＫＰＩの進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋げます。	・アンケート回答件数 ・全体会議の毎月の実施率・受講率
2	【原則５】重要な情報のわかりやすい提供【原則４】手数料等の明確化 当社はお客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまがご納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりとご説明いたします。 ①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてＰＣ・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。 ②高齢のお客さまに対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。 ③お客さまへのご案内を満期２か月までにお届けし、原則保険始期２０日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。 ④投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。お客さまへの提供状況については、内部監査人により、契約者へのモニタリングを行うことでお客さま対応を徹底します。	・ＰＣ等ナビゲーションシステムでの契約募集率（代理店システム計上割合） ・満期日７日前証券作成率
3	【原則６】お客さまにふさわしいサービスの提供 当社は、お客さまが抱える日常生活のお困りごとに対し、提供している専門家のネットワークを提供します。 ＜取り組み＞ ①お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客さまに寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客さまの不安解消・安心につなげます。 ②キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客さまのニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。 ③士業、整備工場など専門家との連携を強化するための当社独自ネットワーク網を構築し、社員全員でお客さまの様々な課題解決に取り組みます。 ④保険会社のデジタルツール（モバソン）を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。	・事故対応窓口割合
4	【原則２】お客さまの最善の利益の追求【原則３】利益相反の適切な管理【原則７】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 当社は、役職員全員がお客さま意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。 ＜取り組み＞ ①お客さまに不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施確認します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。 ②役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実効するとともに、業界最高位の資格（損保トータルプランナーや生保トータルライフコンサルタント）の資格取得の推奨と支援する制度を構築します。 ③社内ミーティングは週に一度。５Ｊ担当者との合同ミーティングは月に一度行います。（成績進捗の共有、情報交換のため）	・研修計画毎月の実施率・受講率 ・損保トータルプランナー

KPI		2025 年度実績	2026 年度目標
アンケート回答件数	件	42	50
全体会議：実施率・受講率	%	100	100
満期日７日前証券作成率	%	80	85
事故対応窓口割合	%	80	80
代理店システム計上割合	%	90	90

KPI	2025 年度実績	2026 年度目標
損保トータルプランナー資格取得者　名	2	3