【お客様本位の業務運営に関する方針】にかかわる成果指標（KPI）

「お客様本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）を設定しております。
成果指標（KPI）について定期的に進捗状況を確認し以下の通り公表いたします。
また、本方針に則りお客様本位の業務運営の実現に向けて指標の見直し等を行ってまいります。

自動車保険継続率
当社に対するお客様満足度を把握するには、満期時に継続していただけたかどうかで一定把握することができます。継続率が高いほど満足度が高いことに繋がると考え継続率の向上を推進します。
保険会社から提供された継続率を小数点以下四捨五入にて開示します。

	KPI	2025年 8月末	2026年 3月末
自動車保険 累計継続率	98%以上	97%	59%

早期継続率 28 日前
お客様に早期に満期のご案内お手続きを実施することによりお客様に十分な検討する時間を確保してもらいます。また、保険始期日前までに保険証券が届きお客様に安心して自動車に乗ってもらうことに努めます。

	KPI	2025年 8月末	2026年 3月末
早期継続率 28日前	70%以上	77%	80%

対面 Web 手続き率

タブレット端末によりお客様と対面で手続きを実施することによりお客様の意向に沿った内容で最適な手続きを実施します。

	KPI	2025年 8月末	2026年 3月末
対面WEB 手続き率	70%以上	45%	41%

代理店事故受付率

お客様の事故発生時にご連絡いただくことによりお客様の不安解消と保険加入内容に照らし合わせたアドバイスや各種サポートを実施することによりお客様に安心感を与え満足度を高めることに繋がると考えお客様からの事故受付率向上に努めます。

	KPI	2025年 8月末	2026年 3月末
代理店事故 受付率	60%以上	85%	85%