

# お客さま本位の業務運営に関する方針 品質指標 (KPI)

当社は「お客さま本位の業務運営方針」に関し、取組内容の定着度合いを測る指標を設定し、公表します。

## 損害保険自動車継続率（上位1社）

お客様に選ばれ続け、長期的にご継続いただけることがお客様に満足いただけた結果と考え、当社の一番の取扱種目である自動車保険の継続率を目標 **90%**とします。

2024年度 **94.0%**

## 生命保険契約24か月継続率（契約件数上位1社）

損害保険と同様に、長期的にご継続いただけることがお客様に満足いただけた結果と考え、24ヶ月継続率を目標 **95%**とします。

2024年度 **95.9%**

## お客さまの声（起票件数と内訳）

お客様から寄せられたすべての声に耳を傾け、全役職員に共有して業務の改善に努めます。

2024年度 **苦情4件 相談・要望5件 お褒め2件 その他0件**

## 顧客セミナー実施

地域貢献のため、お客様からのご要望いただいた各種セミナーを実施してまいります。

2024年度 **8回**

（実施内容：リスクマネジメント研修、個人情報保護セミナー、接遇マナー研修、交通安全セミナー）

## コンプライアンス研修実施回数

すべての役職員のコンプライアンス意識を向上させるとともに、お客さま本位の業務運営が実践できる人材育成につとめてまいります。

2024年度 **12回**