お客さま本位の業務運営方針に関する基本品質資料
＜KPI＞（2025年度）

	方針	取組み	ＫＰＩ	25年度実績
1	お客さまの声の収集	お客様の声を大切に考え、社内で共有し、品質改善に役立てます。	240件/年	65件
2	ヒヤリハット報告の収集	人為的なミスを未然に防ぐよう、社員のヒヤリハット事例を収集、分析して品質の高い募集活動に努めます。	240件/年	77件
3	自動車保険7日前証券作成率	早期に継続手続きをお取りすることによって、お客様に安心をお届けし、満期日前に保険証券をお届けできるよう取り組んでおります。	95.0%	92.1%
4	自動車保険継続率	末永く信頼される代理店を目指しております。 将来に渡ってご安心頂けるよう、継続率のアップに取り組んでおります。	95.0%	96.8%
5	代理店事故対応窓口割合	万が一の事故の際、お客様に寄り添って、適切なアドバイスができるよう取り組んでおります。	90.0%	76.6%
6	モバソンチャット新規開設数	モバイルSOMPOチャットルームを活用し、お客様に情報提供をし、また手続きをスムーズにしていく。	500件	1,058件

お客さま本位の業務運営方針に関する基本品質資料
＜KPI＞（2026年度）

	方針	取組み	ＫＰＩ	26年度実績
1	お客さまの声の収集	お客様の声を大切に考え、社内で共有し、品質改善に役立てます。	252件/年	件
2	ヒヤリハット報告の収集	人為的なミスを未然に防ぐよう、社員のヒヤリハット事例を収集、分析して品質の高い募集活動に努めます。	252件/年	件
3	自動車保険7日前証券作成率	早期に継続手続きをお取りすることによって、お客様に安心をお届けし、満期日前に保険証券をお届けできるよう取り組んでおります。	95.0%	%
4	自動車保険継続率	末永く信頼される代理店を目指しております。 将来に渡ってご安心頂けるよう、継続率のアップに取り組んでおります。	95.0%	%
5	代理店事故対応窓口割合	万が一の事故の際、お客様に寄り添って、適切なアドバイスができるよう取り組んでおります。	90.0%	%
6	モバソンチャット新規開設数	モバイルSOMPOチャットルームを活用し、お客様に情報提供をし、また手続きをスムーズにしていく。	500件	件