

「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る取組状況および成果指標（KPI）

当社は、「お客様本位の業務運営に関する方針」の取組状況を客観的に評価できるようにするために成果指標（KPI：Key Performance Indicator）を設定しております。

KPI 実績の把握により、定期的に本方針の進捗状況を確認するとともに、より良い業務運営の実現に向け、必要に応じて、KPI の見直しを行ってまいります。

方針1. コンプライアンス強化とお客様の利益を最優先する企業文化・風土の確立

KPI	関連する原則	2023年度	2024年度
従業員研修回数（コンプライアンス関連）（注1）	原則2, 3, 7	12	27
コンプライアンス会議開催数	原則2, 3, 7	3	3

（注1）2024年度より、保険会社によるコンプライアンス関連研修に加え、全社員を対象とした、法令等遵守・業務品質向上、経営理念等の周知徹底等を目的とした定期的な社内教育研修（1回/月）をスタートさせました。また、2025年度より、弁護士等の外部専門家との連携強化を図るとともに、独立した外部機関による監査を定期的実施し、更なるコンプライアンス強化を目指します。

方針2. お客様のご意向に沿った保険商品のご提案と適切な募集プロセスの徹底

KPI	関連する原則	2023年度	2024年度
内部監査実施事業所数	原則2, 3, 4, 5, 6	4	3
内部監査での指摘事項に関する改善率	原則2, 3, 4, 5, 6	100%	100%
自己点検実施回数	原則2, 3, 4, 5, 6	2	2

【特記事項】内部監査（毎年3事業所以上を対象）に加え、全募集人を対象とした業務遂行状況や個人情報管理・情報セキュリティに関する自己点検を継続的に実施しております。

方針3. お客様の声を業務運営に活かす取組み

KPI	関連する原則	2023年度	2024年度
三井住友海上 お客様アンケート（推奨度9-10の比率）（注2）	原則2, 5, 6	23.3%	33.3%

（注2）「三井住友海上 お客様アンケート」にて、当社に対する推奨度を評価頂いております（評価ランクは、0～10の11段階）。アンケート回答総数、9-10評価件数の内訳は以下の通りです。

	2023年度	2024年度
アンケート回答総数	176	369
内、9～10評価件数	41	123
比率	23.3%	33.3%

【特記事項】お客様から寄せられた苦情・問い合わせ・お褒めの言葉を集約・分析し、是正が必要な案件については、コンプライアンス委員会にて改善策を議論し、全社員に徹底しております。地道な改善活動の積み上げにより、2024年度は推奨度9-10評価の比率を10%アップさせました。

方針4. お客様本位の業務運営を実践するための教育・人事制度

KPI	関連する原則	2023年度	2024年度
損害保険トータルプランナー（保有者数）	原則2, 6, 7	8	8
損害保険プランナー保有率（注3）	原則2, 6, 7	45.8%	50.0%
生命保険ライフコンサルタント保有率（注4）	原則2, 6, 7	59.1%	65.2%

（注3）損保募集人資格を有する社員数（管理部門を含む）に対する損保プランナー資格保有者数（トータルプランナー含む）の比率を記載しております。

（注4）生保募集人資格を有する社員数（管理部門を含む）に対する生保ライフコンサルタント資格保有者数（ライフコンサルタント、シニア・ライフコンサルタント、トータル・ライフコンサルタントの合計）の比率を記載しております。

【特記事項】資格取得に関する費用を会社が支援する資格奨励制度も有効に活用し、2024年度は、損害保険プランナーは50%、生命保険ライフコンサルタントは65%の保有率となりました。

方針5. お客様の利益を最善化するための情報提供とアフターフォロー

KPI	関連する原則	2023年度	2024年度
安全運転講習会、福利厚生制度等セミナー実施回数	原則2, 5, 6	48	43
団体扱い自動車保険更改時の「おすすめ情報」発信契約数(注5)	原則2, 5, 6	2, 746	2, 916
GLTD加入率 (注6)	原則2, 5, 6	26. 5%	26. 9%
終身医療保険、団体総合保険契約数	原則2, 5, 6	1, 698	1, 638
団体扱自動車保険契約継続率	原則2, 5, 6	99. 2%	99. 3%

(注5) 団体扱い自動車保険の更改を迎えられるお客様に対して、補償内容の見直し・特約の追加等の場合の見積パターンを「おすすめ情報」としてご提供し、契約内容の見直しにお役立て頂いております。

(注6) 株式会社カネカおよびカネカグループ会社の全社員数に対する加入者数の比率を記載しております。

【特記事項】安全運転等の講習会やセミナーの開催のほか、きめ細かな契約更改業務を実施し、団体扱自動車保険契約について99%を超える契約継続率を確保しております。