

当社は『お客様本位の業務運営』でお客様に最適な商品とサービスをご提供することに取り組んでまいりました。その取組状況を測るため、以下の項目を指標（KPI）として設定いたしました。各指標（KPI）は当社『お客様本位の業務運営方針』と以下のとおり対応しています。

- ①弊社の管理マンションにおける、マンション総合保険（火災保険）のご契約率（火災保険契約数／管理組合数）により、管理組合様のご要望に応じた最適な商品のご提供と、わかり易い情報提供・商品説明ができているかを判断いたします。（方針3.4）
 - ◆令和7年12月実績 契約率 95.4%
- ②新規分譲マンションの専有部火災保険について、火災保険をご契約いただいた割合（付保率）を把握し、お客様のご要望の把握に基づき最適な商品をご提供していること、丁寧なわかり易い情報提供・商品説明を行うことができているかを判断いたします。（方針3.4）
 - ◆令和7年12月実績 契約率71.7%
- ③専有部火災保険について、継続率を把握し、お客様のご要望に適した更改案内をすることにより満期後も解約されず契約が続いていることを判断いたします。（方針3.4）
 - ◆令和7年12月実績 契約率93.5%
- ④「不満・苦情」は業務改善のためのありがたいご意見と真摯に受け止めております。そして迅速に対応させていただくことがよりお客様本位の業務運営に繋がると考えます。お客様からのご指摘・不満・苦情等を管理・共有することでお客様本位の対応の継続を目指します。特に高齢者や障がい者の方からの声など、慎重な対応を要する事項に関しては特に重要なテーマとして対応していきます。（方針2）
- ⑤コンプライアンス遵守や商品知識の習得に向けた定期的な教育・研修を行ってまいります。また損保大学課程（専門コース・コンサルティングコース）など損害保険に関する資格取得の促進を行うとともに、資格の管理を徹底し、不適切募集を行わない体制を構築いたします（方針6）
 - ◆令和7年全募集人研修：8月実施 新入者研修・役職者研修：年2回 保険事業部研修：毎月実施 商品改定研修：随時等