

お客さま本位の業務運営に係る重要業績評価指標（KPI）

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、各種取り組みの実効性および定着状況を検証するため、以下の重要業績評価指標（KPI）を設定しております。

これらの指標について定期的に把握・分析を行い、業務改善およびサービス品質の向上に活用するとともに、その結果を公表いたします。

1. お客さまの利便性および満足度の向上

当社は、お客さまにとって利便性が高く、安心してご利用いただける保険サービスの提供に努めております。適切な商品提案や分かりやすい手続きの実現を通じて、お客さま満足度の向上に取り組んでおります。

■自動車保険 継続率・早期更改率（2025.4 月～2026.3 月）

ご契約満期を迎えられたお客さまに継続してご契約いただけることは、当社の提供する商品およびサービスに対する重要な評価指標であると考えております。

今後も、お客さま一人ひとりの状況やニーズに応じた丁寧な提案を行い、質の高い契約継続および利用の拡大に努めてまいります。

項目	実績
継続率	97.5%
早期更改率（4 週間前）	91.9%

■デジタル手続き率【新規・継続】（2025.4 月～2026.3 月）

お客さまの利便性向上および手続きの迅速化を目的として、デジタル手続きの推進に取り組んでおります。

今後も、お客さまのニーズに応じた手続き方法をご案内するとともに、誰にとっても分かりやすく、利用しやすい手続きの提供に努めてまいります。

項目	実績
自動車保険	80.7%
火災保険	91.0%

自動車デジタル手続き 【かんたんモード・かんたんネット・かんたん PDF・e-G1・セルフ更改】

火災デジタル手続き 【かんたんモード・かんたんネット・かんたん PDF・火災 Web 継続システム】

■お客さまアンケート代理店満足度（2025.4月～2026.3月）

三井住友海上火災保険株式会社が実施するお客さまアンケート（※）を活用し、当社対応に対する評価の把握に努めております。

評価内容については分析を行い、説明方法の見直しや対応品質の向上につなげております。

今後もお客さま満足度の向上に向けた継続的な改善に取り組んでまいります。

項目	実績
回答数	3,483 件
満足（6 点以上）割合	84.2%
高い満足（9・10 点）割合	42.4%

（※）三井住友海上火災保険が実施する契約時のお客さまアンケート

設問：「ご契約時や日頃の対応を含め、代理店の対応全体にどの程度満足されていますか。」

評価：「0～10 の 11 段階評価」（数値が大きいほど満足度が高いことを示します）

2. お客さまの安全・安心への取り組み

当社は、お客さまの安全・安心を支えるため、グループ企業との連携を通じて、事故の未然防止および安全意識の向上に取り組んでおります。

■安全啓蒙活動の実施（2025.1月～2025.12月）

事故の未然防止はお客さまの利益に直結する重要な取り組みと位置づけ、各種安全啓蒙活動に取り組んでおります。

今後も企業グループの特性を活かし、事故防止および安全意識向上に向けた取り組みを継続してまいります。

項目	参加人数
安全運転講習会	4,945 名
安全運転診断	846 名