

# お客さま本位の業務運営方針

## ～企業理念の実現に向けて・2025年度分より取り組み状況の報告を開始します～

当社は、お客様本位の業務運営について具体的な取り組み状況の公表を行っておりませんでしたが、2026年度から2025年度の報告を開始するにあたり当社の「KPI」についてご報告申し上げます。

### 三つのKPI

#### ～「お客さま本位の業務運営方針」のための三つのKPI～

##### 【KPI】①～お客さまアンケート～

損害保険の新規・更改ご契約において6割程度の取り扱いシェアを占める代申保険会社(三井住友海上火災保険株式会社)のお客様アンケート(代理店満足度)について、10段階のうち「10・9の評価割合40%以上」「10～6の評価割合80%」を目指してまいります。

##### 【KPI】②～お客さまの声の収集と活用～

従来から、お客さまからの「苦情」「ご意見・ご要望」「お褒め」などを社内で共有し日々の活動に活かせるよう努めてまいりました。今後はお聞きさせていただく姿勢を強め、受付件数や概要について公表してまいります。

##### 【KPI】③～資格取得の推進ならびに研修の実施～

損害保険大学課程(専門コース)、同(コンサルティングコース)、生命保険専門課程の取得率アップに取り組み、推移等につき公表してまいります。

また、保険会社講師による研修やロールプレイングなど各種研修につき取り組み概要を公表してまいります。

以上

2025年12月1日

株式会社東泉