

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「顧客本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定し、その結果について表示しています。

（※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

	項目	選定理由	該当社	目標等	2024 年度	2025 年度	2026 年度
1	生命保険継続率 (IQA24 か月)	お客様に適切な商品・サービス をお届けし、長く満足いただい ているかを表す指標	メディケア	95%	96.8%		
			チューリッヒ		96.8%		
			なないろ		99.3%		
2	損害保険早期更新率 (4 週間前・2 週間前)	お客様の信頼度、補償切れを発 生させないよう適切にフォロ ーアップしたかを表す指標	東京海上日動	85%	85.3%		
			三井住友		85.6%		
			あいおいニッセイ同和		75.5%		
3	社内研修実施数	適切な商品・サービスをお届け するための社員周知に関する 取組を表す指標	—	年 12 回 (毎月実施)	12 回 (4~3 月)		
4	お客様アンケート 満足度	お客様の満足度・信頼度を図る 指標	—	9 点 (10 点満点)	8.8 点		

本データは 2024 年度より集計を開始し 25 年 3 月末データを掲載しております。

1. 2 については、2024 年度取扱上位 3 社のデータを掲載。
- 2 については、東京海上日動は満期日 4 週間前、三井住友・あいおいニッセイ同和は満期日 2 週間前の指標。