

2025 年 4 月作成

## お客さま本位の業務運営方針に基づく成果指標（KPI）について

SUNハート保険株式会社は、お客さまへ保険商品を通じて安心と安全を届ける、地域に根差した企業を目指しています。

その為に「お客さま本位の業務運営方針」と具体的な取組みを下記の通り掲げております。

	方針	取組み
1	弊社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。	満期案内到着後 1 週間以内のファーストタッチ
2	弊社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	ペーパーレス手続きの推進 お客様対応履歴の記録付け
3	弊社は、お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発効に努めます。	満期案内到着後 1 週間以内のファーストタッチ ペーパーレス手続きの推進
4	弊社は、証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りがないか、不明点がないかなどの確認を行います。	システム上の「証券作成日」をもとに連絡する日を決定、実施する
5	弊社は、メリット、デメリットの内容説明を分かりやすく、しっかりとお伝えします。	月 2 回募集人への勉強会の開催 ペーパーレス手続きの推進
6	弊社は、お客さまの声を大事にし、お客さまの話をよく聞いて、関係性を築きます。	お客さまアンケート回答率の向上、NPS改善
7	弊社は、アフターフォローをしっかりと行います。	フォローコールの実施（長期契約の場合、年 1 回） チャットルームを活用した情報発信

上記の定着状況を評価するための指標（KPI）は以下のとおりです。

- ①お客さまアンケート回答率：25%
- ②上記におけるNPS（他者へのおすすめ指数）：50pt
- ③早期更改率（自動車）：80%
- ④ペーパーレス手続き率：90%
- ⑤チャットルーム開設数：100件

次ページでは、2024 年度（2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日）の取組成果の結果報告並びに振返りをさせていただきます。

①お客さまアンケート回答率	目標	25%	結果	1.2%
---------------	----	-----	----	------

アンケート対象数 582 件に対して、回答はわずか 7 件にとどまりました。

従来のハガキでのアンケート送付が無くなり、SMS での送信のみとなった事が大きな要因と考えられます。来期以降、本結果を踏まえ、お客さまへアンケートに回答いただけるプロセスづくりを考えて参ります。

②アンケートにおける NPS	目標	50 Pt	結果	14.29 Pt
----------------	----	-------	----	----------

上記の通り、回答件数が少なく、満足度の評価も得られませんでした。まずは回答率の向上へ取り組んで参ります。

③早期更改率	目標	80%	結果	83.1%
--------	----	-----	----	-------

2024 年 5 月に大幅なシステム改修があり上期は大きく数字を落としましたが、社員一丸となって取り組んだ成果が出ました。来期以降もお客さまの為に継続して早期更改に努めます。

④ペーパーレス手続き率	目標	90%	結果	66.9%
-------------	----	-----	----	-------

社員個々人で一番ばらつきが出た項目でした。ペーパーレス手続きの必要性を社内で再共有し、お客さまの為に数字の向上を目指して参ります。

⑤チャットルーム開設数	目標	100 件	結果	105 件
-------------	----	-------	----	-------

今年度からの新たな取組みです。各種お知らせや個別やり取りに活用できるシステムなので、お客さまへメリットを伝え、来期以降も開設数を伸ばしていきます。