

## お客さま第一の業務運営に関する方針に関わる KPI

令和 8 年 1 月 30 日

当社は、保険商品を扱う代理店として「お客さま第一の業務運営」を目指し、KPI（主要業績評価指数）を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックするとともに、お客さまの満足度向上に努めてまいります。

### 1. お客さまに安心し満足いただける商品とサービスを提供します。

当社は、お客さまに安心し満足いただける最適な商品と高品質なサービスによりお客さまの最善の利益を提供いたします。

保険会社契約アンケートによる満足度 80% （2026 年度より実施）

### 2. お客さま一人ひとりのニーズに応えるために最適な商品とサービスを提供します。

お客様のご意向にしっかりお応えするため、早期にコンタクトをし、分かりやすく丁寧にご説明し、情報提供をいたします。

対面手続率 75% （2025 年度下期実績 73.3%）

早期更改率 85% （2025 年度実績 85.6%）

### 3. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。

お客さまから寄せられたすべての声に誠意をもって迅速・適切・対応します。また、お客さまからいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。

アンケート回収数 50 件/年間 （2026 年度より実施）

### 4. 従業員の教育と人材育成に力を注いでおります。

当社は、お客さまに対して最適なサービスを提供するため、社員一人ひとりが常に「お客様第一」を考え、実践できるよう教育と人材育成に力を注ぎます。

社内勉強会 毎月 1 回開催 （毎月 1 回の勉強会開催継続中）

株式会社 和歌山マツダ