

お客さま本位の業務運営方針に関する取組指標（KPI）

～2024年度の取組状況（2025年3月末現在）～

さいたま総合保険サービス株式会社（以下、当社といいます）は、「地域共存・顧客尊重」の経営理念のもと、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、業務品質の向上に努めるとともに、本方針に関する取組状況を具体的な指標（KPI）により、定期的に公表してまいります。

1. お客さま総合満足度

（方針1.お客さまの最善の利益の追求）

取組指標（KPI）	2025年3月末
お客さまアンケート結果 （お客さま総合満足度）	8.9点／10点満点

* 「お客さまアンケート結果」は、主要取引損保である損保ジャパン社のお客さまアンケートと、当社独自のお客さまアンケートの結果を合算して使用しています。

* 当社の手続きや対応について、お客さまから「10（大変満足）～0（満足していない）」の評価をいただき、その平均値を「お客さま総合満足度」の指標としています。

2. 資格取得の状況

（方針2.お客さまとの利益相反の適切な管理）

（方針5.従業員に対する適切な動機付けの枠組み等）

取組指標（KPI）	2025年4月1日現在
損害保険大学課程資格取得者	11名
生命保険専門課程資格取得者	34名

* 当社は、「資格等取得奨励規程」を定めて業務に関連する資格等の取得を奨励し、社員の自己啓発意欲を高め、能力開発と資質の向上に取り組んでいます。

3. 研修・勉強会等実施回数

（方針2.お客さまとの利益相反の適切な管理）

（方針3.重要な情報の分かりやすい提供）

（方針5.従業員に対する適切な動機付けの枠組み等）

取組指標（KPI）	2025年3月末		
研修・勉強会等実施回数	37回	コンプライアンス研修	10回
		募集ロープレ研修	2回
		各部別研修・勉強会等	25回

* 当社は、コンプライアンスを遵守した募集活動とお客さまへの丁寧な説明の実践、最新の商品知識や周辺知識の習得に向け、年間計画に基づいて定期的に研修・勉強会等を実施しています。

4. 募集記録のモニタリング件数

(方針3.重要な情報の分かりやすい提供)

取組指標 (KPI)	2025年3月末	
募集記録の点検・モニタリング 件数	1,913件	交渉経過メモ 883件
		高齢者対応シート 1,030件

* 当社は、お客さまへの重要事項の分かりやすい説明やお客さまのご意向の確認等、適切なお客さま対応の状況を検証するために、募集記録の点検・モニタリングを実施し、募集品質の向上に取り組んでいます。

5. 保険契約の継続率

(方針4.お客さまにふさわしいサービスの提供)

取組指標 (KPI)	2025年3月末
損害保険継続率 (自動車保険)	95.5%
生命保険継続率 (25か月目継続率)	89.5%

* ご加入の損害保険、生命保険を継続してご契約いただくことは、お客さまにふさわしい商品・サービスの提供の結果ならびにお客さまからの信頼の証であると考え、保険契約の継続率を指標としています。