

「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組み状況を図る指標の進捗状況

○当社では、「お客様本位の業務運用方針」を掲げ、「お客様の最善の利益の追求」、「お客様との利益相反の適切な管理」、「お客様への重要な情報の分かりやすい提供」、「お客様にふさわしい商品・サービスの提供」、「適切な動機付けの仕組み」に取り組んでいます。実態的に機能しているか、お客様のご期待に結果を出せているかを客観的に検証することを重視しており、ご協力のもとアンケートを実施しています。

1. お客様アンケートの評価

設 問	肯定的評価比率	備 考
提案内容の妥当性	98.1%	5段階評価のうち上位2段階を肯定的評価としています。
手続時の流れ、対応	97.0%	
補償、付帯サービスの説明	93.2%	
新たな提案	89.5%	
担当者との連絡の取りやすさ	95.5%	
事故対応時の対応	94.4%	
当社の推奨度	94.4%	

※2026年度アンケート実施時期：2026年4～6月

※対象者：個人の自動車保険の新規・更改先

※アンケート依頼件数：438件、回答件数：268件（回答率61.2%）

2. 具体的なお客様の声の受付状況

○当社では、提案等のプロセスがお客様の視点から見て適切であったかを、アンケートという直接のフィードバックに基づきプロセスの品質を計測しています。

これにより、真のお客様満足度向上に向けたPDCAを回してまいります。

年 度 別		2024		2025		2026	
受付状況		上期	下期	上期	下期	上期	下期
受 付 数		0	0	22	0	30	
申 出 内 容	苦情	0	0	0	0	0	
	相談・要望	0	0	0	0	2	
	お褒め	0	0	22	0	18	
	その他	0	0	0	0	10	

※2026年はアンケート時にお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご要望も掲載しています。

