

2024年度 お客さま本位の業務運営方針に関するKPIと結果

トラスティ保険有限公司

2025.8.1

当社では「お客さま本位の業務運営方針」に掲示する6つの方針について、取扱保険会社の損保ジャパン社が随時実施している「ご契約に関するお客様アンケート」（以下、お客様アンケート）の集計結果に照らし合わせ、下記の通りKPI（Key Performance Indicator＝重要業績評価指標）を評価することにしておりました。

しかし、2025年4月において、アンケート集計結果の提供元である損保ジャパン社がサイバー攻撃被害を受けたことにより、データの収集が不可能となりました。

このため、KPI評価を実施できず、結果の講評を2024年度分については残念ながら結果の公表を見送ることといたしました。

つきましては、損保ジャパン社からのデータ提供を受けなくても、独自データにてKPI評価が可能な指標に極力変更することとし、2025年度中に作業を完了する考えです。

1 「お客さまをよく知ること」のKPI

「お客さまアンケート」設問Q1（代理店の手続きや日頃の対応の満足度）において、0～10の11段階評価のうち、お客さま満足度9～10（大変満足）の回答比率が80%以上であること。

2 「業務知識と周辺知識の最新化と拡大深化をはかり、その理解をお客さまと共有すること」

のKPI

「お客さまアンケート」設問Q2（家族や知人、同僚の保険加入相談に対し当社を紹介しても良い）において、11段階評価のうち、おすすめ意向9～10（ぜひおすすめしたい）の回答比率が80%以上であること

3 「補償コストの最適化を追求すること」のKPI

「お客さまアンケート」設問Q4－①（要望・家族構成・趣味、保険加入状況などをふまえた提案）において、5段階評価のうち5（良い）の回答比率が80%以上であること。

4 「担当者以外の対応でも、ご満足いただける対応ができること」のKPI

「お客さまアンケート」設問Q4-④（担当者不在時の対応）において、5段階評価のうち5（良い）の回答比率が80%以上であること。

5 「お叱りもお褒めも、お客さまの声を業務の改善に生かすこと」のKPI

「お客さまアンケート」設問Q3（友人・知人等への推奨または非推奨の具体的理由＝自由記載）欄において、お叱りよりお褒めの件数が多いこと。

6 「代理店として末永く存続し、お客さまにご安心いただくこと」のKPI

「お客さまアンケート」設問Q6（代理店または保険会社への意見・要望＝自由記載欄）において、当社への否定的ご意見が0件であること。

< 2024年度のKPI結果 >

2025年4月において、アンケート集計結果の提供元である損保ジャパン社がサイバー攻撃被害を受けたことにより、データの収集が不可能となったため、2024年度分のKPI評価の公表を見送ります。