

# お客様本位の業務運営方針（取組・KPI・成果）

当社は、「お客様をはじめ、地域の皆様に愛され信頼される企業を目指し、社員は業務知識と業務品質を高め、信頼される企業体を目指します。」という経営理念を掲げています。石岡安田保険センターは、保険代理店としてコンプライアンスを重視するとともに、「私たちの行動指針」に沿った活動を実践することで、お客様にとって最善の利益追求を目指しています。この取組を更に発展させるため、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、定着状況を評価するための指標【K P I（Key Performance Indicator）】を策定し、取組状況を定期的に確認していくとともに、P D C Aサイクルにつなげていきます。また、本取組は社会情勢の変化や環境の変化に応じ、定期的に見直しをしていきます。

2025年4月1日

NO	業務運営定着指標	相対するFD項目	目標値	年初計画の骨子
1	早期更改率 （7日前証券作成率）	項目【1】【2】に原則対応	80% （前年78.9%）	2022年度以降自動車保険は80%の水準に追いついたが、2024年度は80%を下回った。25年度は新基準をベースに全種目の早期更改の改善を図る。
2	火災増収	項目【1】【2】に原則対応	増実 3,000千円 （前年+4,574千円）	お客様とのグリップ力を高めていくためにも火災保険での増実3000千円を進めていく。地震保険の提案を軸に保有件数の増加に取り組む。
3	新種マリン増収	項目【1】【2】に原則対応	増実 5,000千円 （前年+1,314千円）	法人既存契約者の多種目販売による顧客の囲い込みを一層図る。
4	NPS指標（事故）	項目【3】【4】に原則対応	NPS60%以上 （前年34%）	事故の対応について、お客様の声が集められていない。代理店対応の改善点を探るために、『生の声』を集める取り組みを推進する。
5	お客様信頼品質基準の定着 （アンケート6①-⑥・7）	項目【3】【4】に原則対応	90%以上 （前年：なし）	お客様信頼品質基準の定着を図るため、『お客様の声』を収集し、自店の『改善点』をより深掘りし、自店の募集品質の真の問題点を見つけ改善していく。
6	お客様アンケート有効回答率	項目【1】【3】【4】に原則対応	回答率15%以上 （前年7.9%）	一定以上の回答を収集することで、自社の様々な問題点や改善点を知り、経営に生かしていく。
7	社会貢献活動	項目【5】に原則対応	年2回以上 （前年2回）	地域（地元）に愛されることが事業の継続性につながることを全員が理解していく。また企業風土としていく。

\* N P S（ネットプロモータースコア）とは、お客様が当社やブランドに対し、どの位の愛着や信頼があるか数値化したものです。推奨者-批判者の占める割合をパーセンテージ化したものです。

## 社会貢献活動

2024年12月26日  
当社主催「年末地域清掃活動」として事務所周辺のごみ拾いを実施しました。今後も継続して行っていきます。

