

3. お客様のことを考えた最良のサービスを提供（原則6に対応）

具体的な取組みとして、お客様さまアンケートの結果を以下のとおり公表いたします。

KPI（成果指標）	2024年度	2025年度
総合満足度	8.8	9.0
代理店推奨度	44.1	53.4

個人のお客様については、2023年10月に設立したカスタマーサービスセンターにおいて全国一律の高レベルのサービスを提供することに取り組んだ結果、総合満足度、代理店推奨度も目標には届いておりませんが、着実にお客様より評価を頂いております。引き続き、お客様の利益を最優先にサービスを提供することにより、お客様満足度の向上に努めてまいります。

各拠点の実績については、別紙に取り纏めております。是非、ご確認をお願いいたします。

【総合支店別 各種指標】

代理店推奨度の各拠点実績について

（単位：pt）

支店名	実績(2024年度)	実績(2025年度)
東京総合支店	22.2	42.9
名古屋総合支店	17.1	61.5
大阪総合支店	42.3	46.2
広島総合支店	44.7	66.7
福岡総合支店	73.7	61.8
仙台総合支店	32.0	0
札幌総合支店	45.0	42.9
カスタマーサービスセンター	21.2	44.4
総計	44.1	53.4

※お客様より損害保険代理店として他者に推奨したいか0～10の点数で評価を頂き、9～10点の割合から1～6点の割合から引いた値をスコアとして表しております。

総合満足度の各拠点実績について

(単位：pt)

支店名	実績(2024年度)	実績(2025年度)
東京総合支店	8.8	8.6
名古屋総合支店	8.1	8.9
大阪総合支店	8.7	8.6
広島総合支店	9.3	9.4
福岡総合支店	9.4	9.3
仙台総合支店	8.4	6.9
札幌総合支店	9.2	8.8
カスタマーサービスセンター	8.1	8.8
総計	8.8	9.0

※お客様より損害保険代理店としての総合満足度を0～10の点数で評価を頂き、その平均値をptとして評価をいただいております。