

お客様本位の業務運営方針の取り組み状況に関する指標

2025 年 4 月 15 日

宝交通株式会社

お客様本位の業務運営への取り組み状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の

4 つを当社のKPI（key performance indicator）といたします。

2024年度の成果指標を下記の通り報告いたします。

①保険契約デジタル手続き率 60%以上

多様なお客さまニーズに対応した接点や手続きを実行するために、対面販売・ネット・リモートによるペーパーレス手続きを推奨します。デジタルによる業務効率化とお客さま満足度の向上に努めます。

2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日 主要生損保平均 71.7%

②生命保険 24 ヶ月継続率 94%以上

お預かりしている生命保険契約のうち決算年度末前 24 ヶ月の間に成約した契約件数を 100 とし、決算年度末翌日時点で契約が継続されている件数の割合。

2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日 主要生保平均 95.2%

③コンプライアンス自己点検の実施

当社では 4 半期に 1 度、全募集人に対し 36 項目のコンプライアンス自己点検を実施しております。募集体制と個人情報保護を重点的にチェックし、常に法令順守を意識した募集活動を実施します。

2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日 5 月・8 月・11 月・2 月に実施

④「お客さまの声」受付状況

お客さまの声（苦情・ご要望・ご相談・お褒めの言葉）を積極的に収集し、登録・確認・再発防止の検証をして社内共有を図ることで更なる改善に努めます。

2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日 お客様の声総数 119 件

以 上