

お客さま本位の業務運営に関する基本方針 ＜2024年度の取組指標（KPI）について＞

横河商事株式会社
リスクコンサルティング事業本部

2025年5月

当本部では「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、業務品質向上に向けた取り組みに努めております。

本方針に対する取り組みや評価指標において、2024年度の状態を公表いたします。

本方針および評価指標は、取組状況や取り巻く環境を勘案し、より良い業務運営を実現するために、必要に応じて見直しを実施致します。

2024年度の取組指標（KPI）

顧客本位の業務運営		KPI			年度累計	補足
1	私たちは「お客さまの思いに寄り添い、喜びと安心をお届けする」お客さま本位の業務運営を行います。	顧客満足度	損保ジャパン	お客さまアンケート（総合満足度）	9.3pt	（10段階評価）
			三井住友海上火災	お客さまアンケート（代理店の満足度）	8.6	（10段階評価）
			東京海上日動火災	NPSアンケート（手続きの満足度）	5.8	（10段階評価）
		NPS	損保ジャパン	NPS（2023/3末 15.8pt）	60.0pt	
			東京海上日動火災	NPS	14.5	
2	私たちはお客さまにとってふさわしい保険商品（サービス）をわかりやすくご提供します	個人顧客	損保ジャパン	お客さまアンケート（②お客さまのご意向を踏まえた保険提案）	75% ※	※集計期間 2024年4月～2025年1月
			三井住友海上火災	お客さまアンケート（自分に合った補償プランの提案）	4.3	（5段階評価）
			東京海上日動火災	NPSアンケート（状況を踏まえた提案/ご要望に寄り添った提案）	6.3	（10段階評価）
		法人顧客	リスクマップ保険一覧提案数		11社	
3	私たちは、お客さまの声を受け止め、業務運営に活かします	・お客さまの声の収集件数			140件	
		・本部内会議での報告・実施回数			12件	
		・改善事例 件数			12件	
4	私たちは、お客さま本位の業務運営を行うため、スタッフへの教育・研修を行います	・社内研修実施回数			12回	
		・上位資格取得者数 CFP、AFP、損保大学（専門）、損保大学（コンサルティング）、生命保険大学課程など			AFP：3 FP3：1 損(コ)：2 CPCU：1	FP2：2 損(専)：11 生(大)：5

取り組み事例：お客様の声について

現在弊社では、毎週のグループ単位のミーティングで事案を共有。また毎月の本部全体会議でも主な事案を再度共有し、都度改善に努めています。今後も、お客様の声に真摯に耳を傾け、日々の対応や業務の改善に活かしていきます

■お褒めの声の事例

- 前回の訪問時、サイバーリスクの心配事をお聞きした。その後、訪問時にサイバー簡易診断および相談窓口の案内をしたところ、「ちょうど欲しかった情報で大変助かった」とお褒めをいただいた（法人のお客さま）
- 事故に遭い、車が全損になってしまった。『車両全損時復旧費用特約』を付帯していたので、現在の車と同等の車を購入できた。2年前に説明いただいたことで付帯したが、本当によかった。もう一台の車にも付帯したので、万が一の時に安心だ。（個人のお客さま）
- 見積取得から今まで、色々とお世話になりました。細かい質問にもご丁寧に対応いただき、大変助かりました。医療保険でもお世話になっていますので今後ともよろしくお願いします。（個人のお客さま）

Co-innovating tomorrow™

信頼と連携