お客さま本位の業務運営方針における成果指標（ＫＰＩ）について

	方針	具体的な取組	「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係	ＫＰＩ	ＫＰＩ（目標）		ＫＰＩ（直近実績）	
1	すべてのお客様に対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供します	お客様のリスクに対して、様々な保険商品・サービスをご提案し、お客様を守ります	原則２、５，６	車両保険付帯率	90	%	88.3	%
2	お客様が罹災時において、安心できる事故対応サービスを提供する	お客様の万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等を分かりやすく案内します。	原則２、３，５，６	代理店事故受付窓口割合	100	%	95.2	%
3	お客様接点強化による、顧客満足度の向上	損保ジャパン社「モバイル！SOMPO」のチャットルームを活用して、お客様へのアフターフォローを行っていく	原則２、３，５，６	チャットルーム稼働数	200	年間 件	10	年間 件

２０２４年１２月１日　判定