

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組指標について（2024 年度）

親和商事 株式会社

当社は「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、本方針の取組状況を客観的に評価するための指標(KPI)を定め、毎年公表いたします。

当社は、取組状況や取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて本方針および KPI を見直すことにより、継続的なお客さま本位の業務運営を目指してまいります。

1. お客様アンケートによる当社推奨度

種 別	2023 年度	2024 年度
当社 推奨度(NPS ※1)	22.0 P	50.0 P
平均 ※2	19.0 P	-※3

* お客様アンケートによる当社推奨度は、顧客ロイヤルティ(商品やサービスに対する信頼・愛着)を反映することから選定しております。

※1 損害保険ジャパン(株)の契約者に対するお客様アンケート結果の数値です。

NPS(Net Promoter Score)とは「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値で算出しています。

※2 平均は全国金融機関代理店の平均値です。

※3 全国金融機関代理店の平均値は現時点で未公表です。

2. 損害保険契約の更改率

種 目	2023 年度	2024 年度
損害保険更改率	89.9 %	91.2 %

* 損害保険満期時の更改率は、お客さまが再度当社をご選択いただいた結果を反映することから選定しております。

3. 各種研修回数

種 別	2023 年度	2024 年度
コンプライアンス関連	9 回	12 回
業 務 関 連	23 回	23 回
(うち商品関連)	(16 回)	(15 回)

* コンプライアンス研修や業務関連研修(商品関連を含む)などを実施し募集人の業務レベル維持・向上に努めていることから選定しております。