

2026年6月

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(2025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)を定めており、2025年度の実績を公表いたします。

2026年度も引き続き下記取組項目について、前年度を上回ることを目標として参ります。

1. お客さまアンケートによる当社推奨度

種別	2023年度	2024年度	2025年度
当社 推奨度(NPS ※1)	22.0P	50.0P	54.1P

*お客さま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さま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. 損害保険契約の更改率

種目	2023年度	2024年度	2025年度
損害保険更改率	89.9%	91.2%	91.6%

*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	2025年度
コンプライアンス関連	9回	12回	12回
業務関連	23回	23回	36回
(うち商品関連)	(16回)	(15回)	(29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。