

KPI (Key Performance Indicator)

「お客様本位の業務運営」に関する方針の浸透と定着を測る指標

KPI (Key Performance Indicator) : 重要業績評価指標

私たちは、「お客さま本位の業務運営」の実現のために

「いつくしみ」の気持ちを心得とし、

お客さまへ寄り添うことで「信頼」関係を築き、

お客様へ「安心」「安全」「満足」をお届けできるよう努めます。

また、地域社会に根差し、地域活動に貢献し、地域経済へ還元することで、

「お客さまから最も信頼される会社」となるべく

業務運営を行って参ります。

有限会社いつくしみ(以下、当社)は、「お客様本位の業務運営に関する方針」(以下、当方針)の策定に合わせ、当方針の浸透及び定着を測る指標（KPI）を以下の通り設定し、公表いたします。

1. 多種目販売状況(2025年3月末時点)

* 生命保険との多種目結果を除く

保険種目の多種目販売状況は、当社にて、複数の保険商品を申込みいただいているお客様の割合を表しております。

この数値は、お客様が当社を**信頼し選んでいただいた**結果と考えております。

お客様の「**安心**」「**安全**」「**満足**」に努め、より多くのお客様から**信頼される会社(保険代理店)**となれるよう、**多種目販売の数値上昇**を目指して参ります。

- 個人のお客様 多種目販売状況： 多種目率：12.2%
- 法人のお客様 多種目販売状況： 多種目率：23.1%

2. 契約更改率 (2025年3月末時点 / 損害保険)

*自動車保険ノンフリート更改率 bot 参照

損害保険の**契約更改率**(自動車保険の更改率)は、ご契約の満期渡来したお客様が、再び当社にてお申込みいただいた数値を表しております。

この数値は、お客様が、事故時災害時での当社のアフターフォローにご満足いただいた結果と考えております。

このお客さまの「いつくしみに任せて良かった」の気持ちに向き合えるよう、事故時の対応力・折衝力等のスキルアップに努め、より多くのお客様から**信頼される会社(保険代理店)**となれるよう、**契約更改率の高水準の維持**を目指して参ります。

① 損害保険(自動車保険ノンフリート)**更改率**：97.9%

② **キャッシュレス化**：99.6%

③ **増額更改割合**：56.2%

④ **人身傷害 7000 万以上化率**：75.9%

⑤ 車両新価特約付帯率： 27.9%

⑥ ドラレコ特約付帯率： 9.9%

また、今後は、ご多忙のお客様向けに、SNS を通じたお客様接点の強化に努め、**お客様から信頼される会社(保険代理店)となれるよう**努めて参ります。

3. お客様アンケート数 (2025 年 3 月末時点 / 損害保険)

*自動車保険ノンフリート更改率 bot 参照

損害保険の『お客様アンケート』は、弊社に対する既存のお客さまから「生の声」といっても過言ではありません。「いつくしみさんを選んでよかった」「いつくしみさんにはもっと良くなってほしい」とのお言葉を現に表明していただいた数値が、『**お客様アンケート**』の回答数と認識しております。

この数値を基に、お客様の意向が反映できるよう、件数増加に努めて参ります

- 『お客様アンケート』回答件数(目標件数)： 50件

4. モバソン(LINE チャット)登録件数 (2025 年 3 月末時点)

*自動車保険ノンフリート更改率 bot 参照

『モバソン(LINE チャット)』は、弊社営業時間・夜間・休日を問うことなく、弊社と既存のお客さまとの接点かと思われます。お客様と繋がりを表す数値として、コミュニケーションの深さを図る数値として、お客様に寄り添えるよう、件数増加に努めて参ります

- 『モバソン(LINE チャット)』登録数： 379 件

5. 契約継続率 (2025 年 3 月末時点 / 生命保険)

* SOMPO ひまわり生命 IQA 継続率

生命保険の**契約継続率**は、お申込みから 3 年を超えて、変わらずご契約を継続していた
だいた数値を表しております。

この数値は、当社がお客様の“想い”を丁寧にヒアリングし、お客様の意向に沿った保険
商品を提案し、お申込みいただいた結果と考えております。

今後も、このお客さまの「いつくしみに頼んで良かった」の気持ちに向き合えるよう、
ヒアリング力・提案力等の知識技術向上に努め、 より多くの**お客様から信頼される会社**
(保険代理店)となれるよう、**契約継続率の高水準の維持**を目指して参ります。

- 生命保険(ひまわり生命 IQA 継続率)**継続率： 96.2%**

令和 7 年 12 月 1 日

有限会社いつくしみ 社員一同

代表取締役 近藤 賛