

## お客様本位の業務運営方針に基づく取組指標（KPI）の公表について

関友商事株式会社は、2021年12月27日に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を改定し、さらに業務品質向上に向けた取組みに努めております。本方針に関する取組定着状況を評価する以下の指標を当社の業績評価指標（以下「KPI」と表記します）と定め、推移を毎年公表しています。

引き続きお客様本位の業務運営に資する各種取組みを行い、取組状況・指標推移を公表して参ります。

また、取組状況や当社を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、お客様ファースト、お客様に寄り添ったより良い業務運営を目指して参ります。

### 記

#### 1. お客様アンケート結果 【対応する方針】方針1. お客様の最善の利益の追求

KPI項目	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
お客様アンケート結果 満足度平均点	8.7点/10点満点	9.0点/10点満点	9.2点/10点満点

※損保のご契約者を対象として、お客様アンケートを継続実施しています。

当社への評価が最も端的に反映することから選定しております。

※過去一か年の平均点

#### 2. 保険契約の継続率 【対応する方針】方針4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

KPI項目	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
継続率 (自動車保険)	89.5%	93.3%	91.0%
25か月継続率 (生命保険)	96.9%	95.2%	92.4%

※自動車保険の継続率は、お客様が再度当社をご選択いただいた結果を反映、

生保の継続率は、24か月以内の解約状況を定期的に把握するため、選定しております。

**3. 業務品質向上の取組み****【対応する方針】方針2. お客様との利益相反の適切な管理**

方針3. お客様への重要な情報の分かりやすい提供

方針5. お客様本位の業務運営を実践するための

人材育成、経営・組織体制の整備

KPI 項目	損害保険大学課程 認定者数	生命保険専門課程 認定者数	F P 資格 取得者数
資格取得の状況※ (資格取得割合)	2021 年度 (2022 年 3 月末、対象者 26 名)		
	21 名 (80.8%)	26 名 (100.0%)	20 名 (76.9%)
	2022 年度 (2023 年 3 月末、対象者 31 名)		
	23 名 (74.2%)	31 名 (100.0%)	27 名 (87.1%)
	2023 年度 (2024 年 3 月末、対象者 42 名)		
	26 名 (61.9%)	41 名 (97.6%)	34 名 (81.0%)

※対象者は、2021・2022 年度は、出向者、嘱託社員、パート社員を除く正社員の保険募集従事者

2023 年度は、出向者を除く正社員、嘱託社員、パート社員の保険募集従事者

KPI 項目	損害保険 商品・事務処理研修	生命保険 商品・事務処理研修	コンプライアンス・ 品質向上研修
研修等の実施状況	2021 年度実施分 (2021 年 4 月～2022 年 3 月)		
	40 回	49 回	14 回
	2022 年度実施分 (2022 年 4 月～2023 年 3 月)		
	41 回	28 回	15 回
	2023 年度実施分 (2023 年 4 月～2024 年 3 月)		
	63 回	69 回	10 回

**4. その他****【対応する方針】方針3. お客様への重要な情報の分かりやすい提供**

株式会社筑波銀行との共同募集において、お客様が負担する手数料その他の費用に関するお問い合わせはございませんでした。

以上