

お客様本位の業務運営方針の取り組み状況に関する指標

2026年4月22日

宝交通株式会社

お客様本位の業務運営への取り組み状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の4つを当社のKPI（key performance indicator）といたします。

2025年度の成果指標を下記の通り報告いたします。

①保険契約デジタル手続き率 60%以上

多様なお客さまニーズに対応した接点や手続きを実行するために、対面販売・ネット・リモートによるペーパーレス手続きを推奨します。デジタルによる業務効率化とお客さま満足度の向上に努めます。

2025年4月1日～2026年3月31日 主要生損保平均 81.5%

②生命保険 24ヶ月継続率 94%以上

お預かりしている生命保険契約のうち決算年度末前24ヶ月の間に成約した契約件数を100とし、決算年度末翌日時点で契約が継続されている件数の割合。

2025年4月1日～2026年3月31日 主要生保平均 95.8%

③コンプライアンス自己点検の実施

当社では4半期に1度、全募集人に対し36項目のコンプライアンス自己点検を実施しております。募集体制と個人情報保護を重点的にチェックし、常に法令順守を意識した募集活動を実施します。

2025年4月1日～2026年3月31日 5月・8月・11月・2月に実施

④「お客さまの声」受付状況

お客さまの声（苦情・ご要望・ご相談・お褒めの言葉）を積極的に収集し、登録・確認・再発防止の検証をして社内共有を図ることで更なる改善に努めます。

2025年4月1日～2026年3月31日 お客さまの声総数 122件

以上