

お客さま本位の業務運営に関する基本方針 ＜2024年度の取組指標（KPI）について＞

横河商事株式会社
リスクコンサルティング事業本部

2025年5月

当本部では「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、業務品質向上に向けた取り組みに努めております。

本方針に対する取り組みや評価指標において、2024年度の状況を公表いたします。

本方針および評価指標は、取組状況や取り巻く環境を勘案し、より良い業務運営を実現するために、必要に応じて見直しを実施致します。

2024年度の取組指標（KPI）

顧客本位の業務運営		KPI			年度累計	補足
1	私たちは「お客さまの思いに寄り添い、喜びと安心をお届けする」お客さま本位の業務運営を行います。	顧客満足度	損保ジャパン	お客さまアンケート（総合満足度）	9.3pt	（10段階評価）
			三井住友海上火災	お客さまアンケート（代理店の満足度）	8.6	（10段階評価）
			東京海上日動火災	NPSアンケート（手続きの満足度）	5.8	（10段階評価）
		NPS	損保ジャパン	NPS（2023/3末 15.8pt）	60.0pt	
			東京海上日動火災	NPS	14.5	
2	私たちはお客さまにとってふさわしい保険商品（サービス）をわかりやすくご提供します	個人顧客	損保ジャパン	お客さまアンケート（②お客さまのご意向を踏まえた保険提案）	75% ※	※集計期間 2024年4月～2025年1月
			三井住友海上火災	お客さまアンケート（自分に合った補償プランの提案）	4.3	（5段階評価）
			東京海上日動火災	NPSアンケート（状況を踏まえた提案/ご要望に寄り添った提案）	6.3	（10段階評価）
		法人顧客	リスクマップ保険一覧提案数			11社
3	私たちは、お客さまの声を受け止め、業務運営に活かします	・お客さまの声の収集件数			140件	
		・本部内会議での報告・実施回数			12件	
		・改善事例 件数			12件	
4	私たちは、お客さま本位の業務運営を行うため、スタッフへの教育・研修を行います	・社内研修実施回数			12回	
		・上位資格取得者数 CFP、AFP、損保大学（専門）、損保大学（コンサルティング）、生命保険大学課程など			AFP：3 FP3：1 損(コ)：2 CPCU：1	FP2：2 損(専)：11 生(大)：5

Co-innovating tomorrow™

信頼と連携