

2026年3月

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「顧客本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定し、その結果について表示しています。

（※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

	項目	選定理由	該当社	目標等	2025 年度	2026 年度	2027 年度
1	生命保険継続率 (24か月)	お客様に適切な商品・サービス をお届けし、長く満足いただい ているかを表す指標	あいおい生命	95%	100%		
			アクサ生命		100%		
			あんしん生命		100%		
2	損害保険早期更新率 (2週間前)	お客様の信頼度、補償切れを発生させないよう適切にフォローアップしたかを表す指標	三井住友海上	85%	87.6%		
3	社内研修実施数	適切な商品・サービスをお届けするための社員周知に関する取組を表す指標	—	年 12 回 (毎月実施)	12 回 (1~12月)		
4	お客様アンケート 代理店満足度	お客様の満足度・信頼度を図る指標（NPSスコア：10点満点）	三井住友海上	80% (9・10点評価割合)	90.2%		

本データは 2025年度より集計を開始し 25年 12月末データを掲載しております。

1 については、2025年度取扱上位 3 社のデータを掲載。

株式会社アラタス