

2024年度お客さま本位の業務運営方針 結果報告

	方針	K P I	結果（2025年3月末）
方針 1	当社は、お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明いたします。	1.ペーパーレス手続き率85% 2.口振ペーパーレス手続き率60% 3.28日前早期更改率85% 4.マイページ登録推進	1.ペーパーレス手続き率：91.9% 2.口振ペーパーレス手続き率：64.3% 3.28日前早期更改率：90.5% 4.マイページ登録推進：年間94件
方針 2	当社は、お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします。	1.お客さまの声収集（募集人1名につき月1件以上）	1.お客さまの声収集：年間87件（前年比61%増）
方針 3	当社は、ご契約後もアフターフォローをしっかりと行うことでお客さまを末永くサポートいたします。	1.事故受付窓口割合100%	1. 97.4%（事故受付件数：387件 代理店受付件数：377件）

	方針	K P I	結果
方針 4	当社は、すべてのお客さまに対し重要な情報について分かりやすい提供をいたします。	1.モバイルSOMPO有効チャットルーム数200ルーム 2.ホームページの社員ブログ毎月更新	1.モバイルSOMPO有効チャットルーム数：463ルーム 2.ホームページ社員ブログ毎月更新：実施済
方針 5	当社は、本方針の浸透に向けた社員教育を実施し、お客さまの最善の利益の追求に努めます。	1.全体勉強会週 1 回開催 2.内務勉強会月 1 回開催 3.コンプライアンス勉強会月 1 回開催	1.全体勉強会週 1 回開催：実施済 2.内務勉強会月 1 回開催：実施済 3.コンプライアンス勉強会月 1 回開催：実施済
方針 6	当社は、地域に根差した代理店として社会貢献に取り組んでいきます。	1.自家発電システムの情報提供 2.地域ボランティア活動への参加	1.自家発電システムの情報提供：更新手続き時に情報提供実施済 2.地域こども食堂へお米 3 俵を寄付（2025年1月8日ホームページブログへ掲載）