

お客さま本位の業務運営方針に基づくKPIの公表について

株式会社きんしん保険サービス

株式会社きんしん保険サービスは、「お客さま本位の業務運営方針」を2019年1月4日制定、2026年2月1日に改訂いたしました。

今般、「お客さま本位の業務運営方針」にかかる取組みの定着度を客観的に評価するためKPIを公表いたします。今後も業務運営の改善に努め、より一層お客さまに寄り添った業務運営を目指してまいります。(生命保険はアフラック生命、損害保険は損害保険ジャパンの指標とします)

1. お客さま先数

お客さま先数は当社の評価を最も端的に表す指標として選定いたしました。

		2025年3月	2025年9月
生命保険契約先数	個人	4,750	4,666
	法人	185	174
	計	4,935	4,840
損害保険契約先数	個人	1,281	1,260
	法人	127	130
	計	1,408	1,390

※ (お客さま本位の業務運営方針 1.2.3.4.5 に対応)

2. お客さま先数に寄与する指標について

お客さま先数の増加を図るための指標として①生命保険 13～25 カ月継続率 ②損害保険満期更改率の指標を管理しています。

① 生命保険 13～25 カ月継続率

(対象期間における主契約成立証券のうち、13 カ月間継続している証券数に対し、25 カ月間継続した契約件数)

ご契約より一定期間の解約等発生状況を定期的に把握することにより、お客さまのご意向が適切に確認し契約につなげているか検証するため選定いたしました。

対象期間	2024年4月～2025年3月(1年間)	2025年4月～2025年9月(6カ月間)
継続率 (%)	96.2	96.9

② 損害保険満期契約継続率

損害保険満期契約継続率はお客さまが再度当社を評価し、ご選択いただいた結果であることから選定いたしました。

対象期間	2024年4月～2025年3月(1年間)	2025年4月～2025年9月(6カ月間)
火災保険 (%)	76.2	71.6
自動車保険 (%)	98.6	95.4

※ (お客さま本位の業務運営方針 1.2.3.4.5 に対応)

3. お客様アンケート（お客様の声）

（お客様本位の業務運営方針 1.2.3.4.5 に対応）

総合満足度 8.6 点（10 点満点） ※損害保険ジャパンの指標

お客様のニーズを適切に把握し、お客様のご意向に沿った最適な保険商品・サービスを提供すること等、当社の対応が適切であったかを測る指標として選定いたしました。

お客様アンケートについては、今後より多くのお客様の声をお聞きするよう努めてまいります。

※（お客様本位の業務運営方針 1.2.3.4.5 に対応）

以上