

2026 年度 顧客本位の業務運営に関する 取組状況（KPI）

基準日：2026 年 6 月 30 日

株式会社セーフティ・サポートでは、「顧客本位の業務運営に関する方針」の実践状況を客観的に確認するため、成果指標（KPI）を設定しています。各指標の進捗を定期的に確認し、未達の場合は原因を分析したうえで改善策を実施します。年度終了後には、年間実績を公表します。

KPI（成果指標）	進捗実績	目標・基準値	進捗評価
満期日前に保険証券をお届けできなかった契約の割合 （自動車・火災・新種保険）	0.1%	10%未満	目標水準 内
意向確認不足等による契約取消発生件数	0 件	3 件以下	目標水準 内
満期 4 週間前までの早期更新率 （自動車・火災・新種保険）	97.0%	50%以上	目標水準 内
契約手続き後の代理店計上率 （自動車・火災・新種保険）	98.1%	90%以上	目標水準 内
携帯電話番号取得契約率	98.1%	85%以上	目標水準 内
メールアドレス登録契約率	51.8%	50%以上	目標水準 内
マイページ登録契約率	58.4%	50%以上	目標水準 内
お客さまアンケート（NPS）回答率	12.3%	10%以上	目標水準 内
お客さまの声受付件数	44 件	120 件	進捗率 36.7%
基準日までに実施期限を迎えた対象研修の受講率	100%	100%	計画どお り

算定・公表に関する注記

- ※ 各数値は、2026 年 6 月 30 日現在の進捗実績です。
- ※ 「代理店計上率」は、対象契約について当社が保険会社システムへの計上手続きを行った割合です。
- ※ 「NPS」は、お客さまの推奨意向を把握するアンケートです。本資料では、その回答率を指標として公表しています。
- ※ 対象研修受講率は、基準日までに実施期限を迎えた研修を対象に算出しています。2026 年度の年間研修計画は 12 回です。
- ※ お客さまの声の内訳および改善事例は、「お客様の声を活かした業務改善」で公表しています。