「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況について

2026 年 10 月 1 日時点

株式会社美らいふ（以下、当社）は「人々を経済的困窮から守り 誰もが自らの望む人生を歩めるよう尽くすと共に地域の福利に寄与します」の経営理念の基、保険を通して地域社会のお客さまに安心・安全をお届けすることでより一層信頼され選ばれる保険代理店を目指しております。当社は、上記経営理念の基、2024 年 4 月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、更に 2026 年 10 月に本方針の取組状況を見える化するために、具体的取組の指標（KPI）を公表しております。今般、本方針に基づく具体的取組事項（KPI）取組状況を公表し、今後も経営理念に則り、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

具体的な指標（KPI）

1. 保険会社アンケート評価

当社は、お客さまのご意見やご要望について真摯に向き合い、アンケート結果についても全役職員で共有し業務改善に繋げております。

項目	2025 年度		2026 年度目標値	
代理店総合満足度（満足/やや満足）	当社（※1）	全社平均（※2）	当社（※1）	全社平均（※2）
	100%	98.9%	100%	

・アンケート実施時期：2025/4/1～2026/3/31 受付分
・対象者：実施期間における自動車保険および火災保険加入者
（※1）当社の代申会社である大同火災海上保険（株）のご契約者さまを対象とした「お客さま満足度アンケート」により、当社に対する満足度を算出
（※2）全社平均は、大同火災海上保険（株）で回収したアンケート（はがき、Ｗｅｂ）のうち、契約内容が特定できる契約の平均

【詳細項目（満足/やや満足）】

項目	区分	2025 年度	2026 年度目標値
説明満足度（重要事項）	満足/やや満足	96.3%	98.0%
説明満足度（事故時連絡方法）	わかりやすかった/どちらかといえばわかりやすかった	98.1%	99.0%
お客様接点（満期案内）	7 日以内/2 週間以内	83.3%	85.0%
説明満足度（補償内容）	わかりやすかった/どちらかといえばわかりやすかった	96.3%	98.0%
お客様接点（満期案内）	あった	50.0%	65.0%
代理店推奨度	紹介したい	98.0	99.0%

2. 自動車保険継続率・早期更改率

時代の変化や社会情勢の変化により、お客様のニーズは多様化しております。そのような中、早期案内により十分な情報提供およびお客さまサービスの充実に繋げております。

区分	2025 年度	2026 年度目標値
継続率	97.7%	98.5%
早期更改率	94.9%	96.0%

※早期更改率：車両保険の満期を迎えられたお客様に対し、継続手続きが満期日の約 1 カ月前（28 日前）までに完了したご契約の件数割合。

3. 資格取得者人数

お客さまの多様なニーズに的確にお応えできるよう、専門知識の習得とサービス品質の向上に努めております。損害保険に関する専門資格の取得を推進し、お客さま一人ひとりに寄り添った適切な商品提案および安心・信頼いただけるサービスの提供に取り組んでおります。

	2025 年度	2026 年度目標値
損害保険トータルプランナー	2 名	4 名
損害保険プランナー	2 名	5 名