

## お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況を測る指標の公表について

株式会社広島アクションサービスは、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づく取組状況を測る指標（KPI）について、現在の状況を公表いたします。

なお、本指標（KPI）の状況は、定期的に公表するとともに、必要に応じて指標（KPI）の見直しを図り、継続的なお客様本位の業務運営を目指します。

### 1. お客様満足度・当社推奨度

「お客様アンケート」において、ご回答いただいたお客様評価の結果は以下の通りです。

#### (1) お客様満足度

お客様	お客様満足度	
	2023年度	2024年度
法人のお客様	100.0%	98.5%
個人のお客様	90.0%	90.5%

全体の満足度で「満足」「ほぼ満足」との回答をいただいたお客様の比率。

※全体の満足度の回答は「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」の4つの選択肢としています。

「これまで以上に顧客に寄り添う取組を感じます」「毎回親身にご対応いただきありがとうございます」など、お褒めの言葉をいただきました。  
すべてのお客様にご満足いただけるよう、引き続き取り組んでまいります。

#### (2) 当社推奨度

お客様	当社推奨度	
	2023年度	2024年度
法人のお客様	93.8%	100.0%
個人のお客様	96.9%	86.0%

「ご家族や知人等へ弊社を紹介したいと思いますか」との問いに「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」との回答をいただいたお客様の比率。

※当社推奨度の回答は「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」「どちらかといえば紹介したくない」「紹介したくない」の4つの選択肢としています。

### 2. 損害保険継続率

ご契約の満期管理を徹底し、お客様への適切な満期のご案内と適正な更改手続きに努めております。

損害保険継続率	
2023年度	90.0%
2024年度	88.4%

※対象 火災保険・自動車保険

### 3. 保険募集に係る資格取得者数・研修等の実施状況

金融・保険の専門知識を習得し、お客様に適切な保険募集を実践することを目的に、保険募集にかかる資格取得及び研修会を継続的に実施しております。

#### (1) FP関係資格取得者数

(2025年5月末現在)

資格名	資格取得者数
FP技能士（1級・2級）	10人
CFP・AFP	4人

#### (2) 研修等の実施状況

- ・コンプライアンス・プログラム研修（年2回）
- ・ロールプレイング研修（年1回）
- ・保険募集人自己点検（年2回）
- ・保険会社から講師を招致した勉強会（2024年度：46回）
- ・コンプライアンスマニュアル、保険募集ルール等による勉強会（週1回）

※当社が定める「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づく取組状況を測る指標（KPI）

- ・お客様アンケートによる「お客様満足度」「当社推奨度」の比率
- ・損害保険継続率
- ・FP関係資格取得者数
- ・研修等の実施状況

— 以上 —

お問い合わせ先  
経営企画部  
代表電話 082-235-1125  
sanemori@hiroshima-a-s.jp