

2025年3月

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組指標について（2023年度）

親和商事 株式会社

当社は「お客様本位の業務運営方針」を策定し、本方針の取組状況を客観的に評価するための指標(KPI)を定め、毎年公表いたします。

当社は、取組状況や取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて本方針および KPI を見直すことにより、継続的なお客さま本位の業務運営を目指してまいります。

1. ご契約者数推移

種 目	2023年3月31日	2024年3月31日
ご契約者数	11,556名	11,500名

* ご契約者数はお客さまの当社評価を反映することから選定しております。

2. 損害保険契約の更改率

種 目	2022年度	2023年度
損害保険更改率	90.3%	89.9%

* 損害保険満期時の更改率は、お客さまが再度当社をご選択いただいた結果を反映することから選定しております。

3. お客様アンケートによる当社推奨度

種 別	2022年度	2023年度
当社 推奨度(NPS ※1)	26.0 P	22.0 P
平均 ※2	19.9 P	19.0 P

* お客様アンケートによる当社推奨度は、顧客ロイヤルティ(商品やサービスに対する信頼・愛着)を反映することから選定しております。

※1 損害保険ジャパン(株)の契約者に対するお客様アンケート結果の数値です。

NPS(Net Promoter Score)とは「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値で算出しています。

※2 平均は全国金融機関代理店の平均値です。