

お客様本位の業務運営に関する取組状況（KPI・実績）
2025年度実績および2026年度目標

最終更新2026年2月





1. お客様満足度に関する指標

(1) NPS (ネット・プロモーター・スコア)

お客様満足度を測る指標として、NPSの向上に取り組んでおります。

指標	2025年度実績	2026年度目標
NPS	+45	+50

※前年対比：+42→+45に改善

※NPSは「当社を他者にどの程度お勧めいただけるか」を示す指標です。

(2) お客様の声件数

お客様からのご意見・ご要望を積極的に収集し、サービス改善に活用しております。

指標	2025年度実績	2026年度目標
お客様の声件数	120件	150件



2. 人材育成・品質向上に関する指標

(1) 研修受講回数

お客様へ最適なお提案を行うため、全社員の知識・スキル向上に取り組んでおります。

指標	2025年度実績	2026年度目標
研修受講回数	9回	10回



■ お客様の声と改善への取り組み

お客様からいただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務改善に活用しております。

<お客様の声（一例）>

- ・「丁寧に説明いただき、安心して契約できました」
- ・「レスポンスが早く、スムーズに手続きが進み助かりました」
- ・「親身に相談に乗っていただけで信頼できました」
- ・「専門用語が分かりづらい部分がありました」
- ・「もう少し分かりやすい説明があると良いと感じました」

<改善への取り組み>

お客様の声を踏まえ、以下の改善を実施しております。

- ・説明内容の分かりやすさ向上（表現の簡素化）
- ・対応体制の見直し（業務分担の調整）
- ・お客様の声の社内共有と改善サイクルの定着（月次での共有・振り返り実施）



End