

◆2021年度 お客様本位の業務運営方針KPI指標

	アンケート 収集率	お客様 満足度	パソコン 手続率	代理店 事故受付率	自動車保険 継続率
あいおいニッセイ同和	6.5%	78.8%	17.2%	25.8%	93.1%
東京海上日動火災	3.7%	89.2%	9.5%	35.2%	93.4%
損保ジャパン	11.4%	8.5P	21.9%	14.6%	96.7%
三井住友海上火災	3.1%	80.0%	40.6%	0.0%	98.1%
全社	6.5%	80.3%	16.6%	26.2%	93.8%

※損保ジャパン社のお客様満足度は10P満点

◆2022年度 お客様本位の業務運営方針KPI指標

	アンケート 収集率	お客様 満足度	パソコン 手続率	代理店 事故受付率	自動車保険 継続率
あいおいニッセイ同和	5.0%	82.1%	27.1%	20.9%	93.5%
東京海上日動火災	3.7%	90.9%	21.6%	36.8%	94.6%
損保ジャパン	4.4%	8.3P	23.3%	19.0%	97.3%
三井住友海上火災	4.2%	75.0%	26.0%	0.0%	99.6%
全社	4.7%	83.5%	25.3%	23.4%	94.3%

※損保ジャパン社のお客様満足度は10P満点

◆2023年度 お客さま本位の業務運営方針KPI指標

	アンケート 収集率	お客さま 満足度	パソコン 手続率	代理店 事故受付率	自動車保険 継続率
あいおいニッセイ同和	8.0%	85.6%	65.4%	17.4%	92.9%
東京海上日動火災	8.0%	90.7%	57.7%	36.4%	94.2%
損保ジャパン	3.9%	—	55.1%	45.0%	97.5%
三井住友海上火災	2.1%	57.1%	63.9%	0.0%	99.6%
全社	7.3%	86.1%	61.2%	26.2%	93.8%

※2023年度損保ジャパン社のお客さま満足度はBM社の影響もあり表示せず。

◆2024年度 お客さま本位の業務運営方針KPI指標

	アンケート 収集率	お客さま 満足度	パソコン 手続率	代理店 事故受付率	自動車保険 継続率
あいおいニッセイ同和	6.3%	85.2%	73.0%	30.7%	92.0%
東京海上日動火災	7.9%	-	63.0%	31.6%	93.0%
損保ジャパン	0.6%	-	79.7%	19.5%	96.9%
三井住友海上火災	2.8%	80.8%	54.0%	22.2%	98.6%
全社	5.7%	85.1%	71.2%	29.7%	92.9%

※2024年度損保ジャパン社のお客さま満足度はBM社の影響もあり表示せず。

◆2025年度 お客さま本位の業務運営方針KPI指標

	アンケート 収集率	お客さま 満足度	パソコン 手続率	代理店 事故受付率	自動車保険 継続率
あいおいニッセイ同和	16.3%	99.5%	77.0%	26.0%	93.0%
東京海上日動火災	10.1%	-	73.4%	34.5%	92.1%
損保ジャパン	6.5%	-	87.2%	50.2%	96.6%
三井住友海上火災	12.9%	87.5%	58.7%	12.1%	99.9%
全社	13.9%	99.1%	77.3%	30.5%	94.5%

※2025年度損保ジャパン社のお客さま満足度はBM社の影響もあり表示せず。