

<< お客様本位の業務運営に関する取り組み結果の公表について >>

2025 年度（2025 年 4 月～2026 年 3 月）におけるお客様本位の業務運営に関する取り組み結果をまとめましたのでご報告いたします。目標に達しなかった項目については、社内で議論をし、改善に向け努力してまいります。また、適宜新たな KPI を設定し目標達成に向けて取り組んでまいります。

① お客様アンケートの回答率・代理店満足度 （【方針 1】【方針 4】【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
アンケート回答率	10%	9.5%
代理店推奨度	85%	97.1%

当年度もお客様アンケートの収集を行いました。

代理店推奨度については目標を大きく上回る結果になりましたが、アンケート回収率についてはわずかに目標に届きませんでした。

今後もお客様により良い商品・サービスを提供できるようアンケートの収集に努めてまいります。

② マネーセミナー（資産形成等）実施回数 （【方針 1】【方針 4】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
セミナー実施回数	2 回	0 回

当年度は社内事情によりマネーセミナーを開催することができませんでした。

当面はセミナーの開催予定はないですが、面談時等には引き続きお客様のお役に立てるような情報提供を行ってまいります。

③ リスクマップの活用件数 （【方針 4】【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
リスクマップの活用件数	280 件	257 件

面談の際、リスクマップを活用して想定されるリスクや現在の加入状況、不足する備えについてご説明・ご提案を行いました。社員減少の影響もあり目標件数には達しませんでした。お客様のニーズに沿った保険提案につなげることができました。

④ 生保継続率（24 カ月）/損保更改率 （【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
生保継続率（24 カ月）	95%	97.5%
損保更改率	95%	96.3%

継続率の高さはお客様に最適な商品をご案内できたことの証です。

前年度は損保・生保ともに目標に達しませんでしたでしたが、当年度はいずれも達成することができました。今後もお客様に最もふさわしい商品を提供し保険を長く継続してご加入いただいけるよう、継続したアフターフォローや保険引受にあたっての精査に力を入れてまいります。

⑤「お客様の声（感謝の言葉）」の収集件数（【方針 6】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
収集件数	24 件	14 件

お客様からいただく感謝のお言葉は、お客様のお役にたてたことの何よりの証であるとともに社員のモチベーションを向上させてくれる大切なものであると考えます。

今後も頂いた感謝の言葉を励みにお客様にご満足いただけるような商品提供・お客様対応等に力を入れてまいります。また、お褒めや感謝といったプラスのお言葉だけでなく、苦情等のマイナスのお声を頂戴した際には社内ですっかりと議論をし、原因分析と再発防止に努めてまいります。

⑥ 商品研修の実施（【方針 2】に対応）

生命保険の新商品発売にともない、販売方針を統一化するための研修を行いました。

⑦ 意向把握・面談記録シートの活用（【方針 3】に対応）

外貨建て商品の提案にあたっては、意向把握・面談記録シート上に専用のチェック項目を設けることで、外貨建て商品独自の仕組みやお客様が負担する可能性のある手数料等についてのご説明漏れが生じないようにしております。

次回も 1 年間の活動結果を取りまとめ、ご報告いたします。