

「お客様本位の業務運営に関わる方針」に基づく取組結果について

掲載・更新年月日:2025/02/03

項目	項目 説明	2024年度 2023年12月1日～2024年11月30日		2023年度 2022年12月1日～2023年11月30日	
①社員研修の実施状況 目標:36回以上 (月3回×12カ月)	弊社では、社員がリスクに対する専門性と職業倫理をもったプロフェッショナルとなるため、社員に対し以下の取組を勉強会・研修を通じて実施しております。 ・保険商品知識、公的保険を含む周辺知識向上・情報習得の勉強会、お客様向け説明会・セミナーの質の向上、お客様との会話力向上のためのロールプレイング ・法令遵守、監督指針、ガイドラインに関する教育、指導 ・適正な保険募集形態の整備、維持のための研修、指導	社内	13 回	社内	12 回
		外部講師有 (保険会社社)	41 回	外部講師有 (保険会社社)	37 回
		計 54 回		計 49 回	
②資格取得	損害保険トータルプランナー／プランナー (日本損害保険協会認定)	トータルプランナー: 3名 プランナー: 0名		トータルプランナー: 3名 プランナー 0名	
	生命保険 専門課程・一般課程(日本生命保険協会認定)	専門: 7名 一般: 10名		専門: 7名 一般: 8名	
	「リスクコンサルティング能力」を高めるために代申会社定める「ARC資格」	ERM(上級):4名、SRM(中級):4名、GRM(基礎):1名		ERM(上級):4名、SRM(中級):0名、GRM(基礎):5名	
③お客様向け説明会/セミナー 目標:開催回数 年21回	・弊社では、保険加入を検討されている方へ補償内容等をわかりやすくお伝えするために説明会を開催しております。 ・お客様のニーズに合わせた各種セミナー等の開催もしております。	説明会	23 回	説明会	11 回
		セミナー	50 回	セミナー	82 回
		計 73 回		計 93 回	
④早期更改率(14日前) 目標:80%以上 *自動継続は除外	弊社では、満期契約の早期更改率・継続率を保険募集上、重要な指標と考えております。 早期更改は、お客様からのご意向の把握や、弊社からの情報提供に十分な日数を確保できることが可能となります。また、保険始期日までにお客様のお手元に保険証券をお届けすることがお客様の満足度に繋がるものと考えております。	80.78%		80.21%	
⑤満期契約継続率 目標:90%以上	高い継続率は、お客様のご意向の把握やお客様への情報提供が十分であったこと、また、わかりやすい説明であったことを示す指標であり、お客様の信頼かつ満足の証になるものと考えております。	98.38%		96.94%	
⑥意向把握モニタリング実施件数 目標:年12回	弊社では、社員全員が適切な保険募集を維持向上するため、意向把握内容等のモニタリングを毎月実施しております。 特に配慮の必要なお客様(高齢者・障害者)の募集は、個別に社内ルールを定め適切な対応に努めております。 毎月の社内会議で改善すべき事項は原因分析し、改善策を策定・実施することで保険募集品質の向上・※推奨販売の見直しへ繋げております。 ※ 推奨販売の見直しも年1回実施し、社内での共有をしております。	年 12回	184 件	年 12回	167 件
⑦契約時キャッシュレス率 目標:95%以上	弊社のお客様本位の業務運営の取組として、キャッシュレス契約を推進しております。 事前に現金をご用意していただく必要性もなく、保険料支払までに猶予期間があるため、お客様の利便性も高まることから契約時キャッシュレス率の向上がお客様の満足度向上にもつながると考えております。	99.23%		98.80%	
⑧お客さまの声の件数 (苦情・ご意見・お褒め) 目標:苦情0件	弊社では、お客様の声を「苦情」「ご意見」「お褒め」に分け次のように定義しております。収集したお客様の声は、毎月の社内会議を通じて対応策、改善策を共有し再発防止の徹底・サービス向上に努めております。 「苦情」⇒弊社の商品・サービス・業務などに不満足の原因であり解決(最終的結論)を求められたもの。 「不満・意見」⇒弊社の商品・サービス・業務などに最終的な解決(結論)を求めない不満、相談等で弊社として、今後の対応に改善を行うことが良いと思われるもの。 「お褒め」⇒お客様からのお礼や感謝、お褒めの言葉など	苦情	5 件	苦情	1 件
		不満・意見	2 件	不満・意見	7 件
		お褒め	1 件	お褒め	2 件
⑨新規契約件数 目標:200件以上	弊社では新規契約件数が、お客様のご意向の把握やお客様への情報提供が十分であったこと、また、わかりやすい説明であったことを示し、お客様の信頼かつ満足の証になるものと考えております。	575 件		413 件	