

「お客様本位の業務運営方針」に対する取組状況のご報告
＜2023年度(2023年3月～2024年3月)実績＞

お客様本位の業務運営方針

- 方針1. かかりつけの保険代理店としてお客様に正直であり続けます。
- 方針2. わかりやすい情報提供と丁寧なご説明をするよう努めてまいります。
- 方針3. お客様本位の業務運営のために適切な体制を整備いたします。

1. 2023年度の本方針に対する成果指標について（KPI※）について

当社の本方針に対する取組が、お客様にどのように評価され、お客様の満足度につながっているかを表す成果指標を次に掲げる4項目といたしました。

※KPIとは、key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

〈成果指標〉

- (1) 損害保険契約更改率、生命保険継続率 →方針1. 2
- (2) 「お客様の声」の集計結果 →方針1. 2
- (3) 資格取得状況 →方針3
- (4) 研修、自己点検の実施状況 →方針3

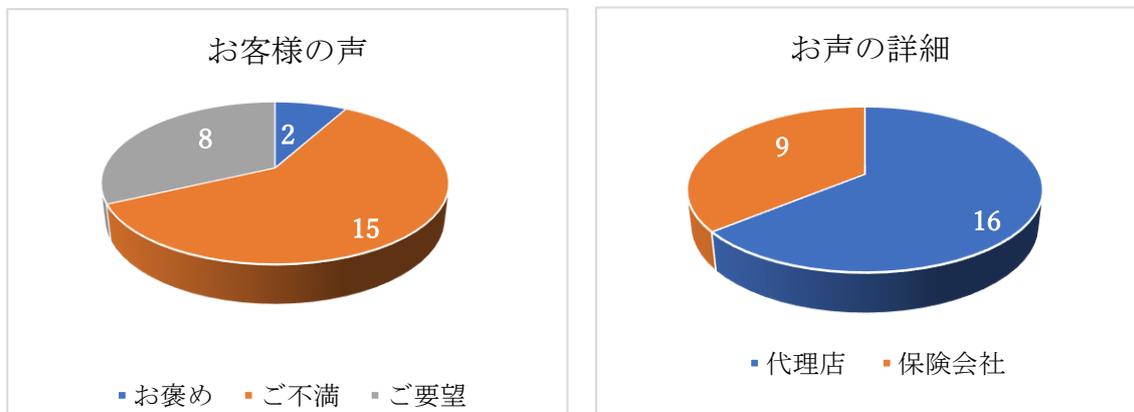
2. 成果指標の実績

(1) 損害保険契約更改率、生命保険継続率

年度	損害保険更改率	生命保険継続率	
		13ヶ月目継続率	25ヶ月目継続率
2023	91.72%	96.79%	93.69%

(2) 「お客様の声」の集計結果

2023年4月1日から2024年3月31日の間に頂いた「お客様の声」です。



主な「お客様の声」

(お褒め)

- ・困っている時に親身になって相談・対応してくれた。
- ・契約手続き時に補償内容を詳しく説明してもらえてわかりやすかった。
保険請求時も安心して請求できました。

(ご不満)

- ・指定の日時に連絡が来ず不安に思った。
- ・給付金請求時の電話対応の時間がかかり不満に思った。

(ご要望)

- ・たまには電話やメールではなく、来てもらって説明が聞きたい。

(3) 資格取得状況 (2024年3月31日現在)

生命保険 専門課程	28名
生命保険 変額保険販売資格	28名
生命保険 応用課程	28名
生命保険 大学課程	2名
損害保険 募集人資格	29名
損害保険 大学課程 (専門コース)	3名
3級ファイナンシャル・プランニング技能士	9名
2級ファイナンシャル・プランニング技能士	17名

(4) 研修、自己点検の実施状況

2023年4月1日から2024年3月31日の間に行った研修は、以下のとおりです。

研修内容	実施回数
継続教育研修制度	5回
コンプライアンス研修	4回
生保(or 損保)商品研修・販売研修	6回
事故サポート研修	2回
情報セキュリティ研修	4回
社内独自研修	4回
募集人の自己点検	13回

以上