

「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく
取り組み状況および取り組み結果のご報告

2023年12月～2024年11月

当社では、「お客様本位の業務運営」の実現に向けた取り組みを客観的に評価するため、成果指標（KPI）を定め、定期的に公表いたします。

1. お客様の最善の利益を追求いたします。

【満期のご案内の徹底】

早期に確実な満期到来のご案内を実施することは、お客様満足度向上のひとつと捉え
当社では、満期日の5週間前までに満期の案内を実施するよう取り組んでおります。

2023年12月~2024年5月件数推移

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	平均
満期案内件数	436	258	390	467	466	322	390
5週間前発送件数	430	258	372	463	457	309	382
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
5週間前発送率	98.6%	100.0%	95.4%	99.1%	98.1%	96.0%	97.9%

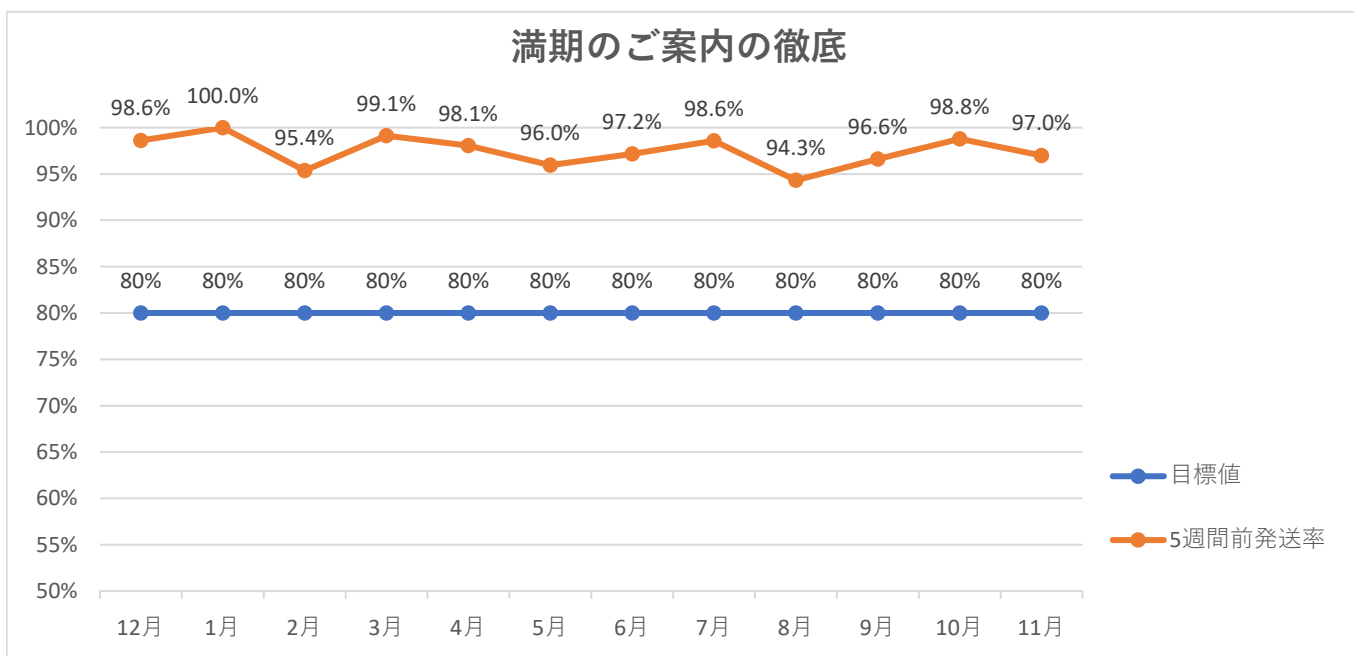
2024年6月~2024年11月件数推移

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	平均
満期案内件数	387	424	352	530	407	400	417
5週間前発送件数	376	418	332	512	402	388	405
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
5週間前発送率	97.2%	98.6%	94.3%	96.6%	98.8%	97.0%	97.1%

目標値

満期日の5週間前までに満期案内を80%以上送付

※短期契約・自賠責・代理店作成不可契約を除く満期契約で、保険会社直送分は除きます。



【満期日前証券到着】

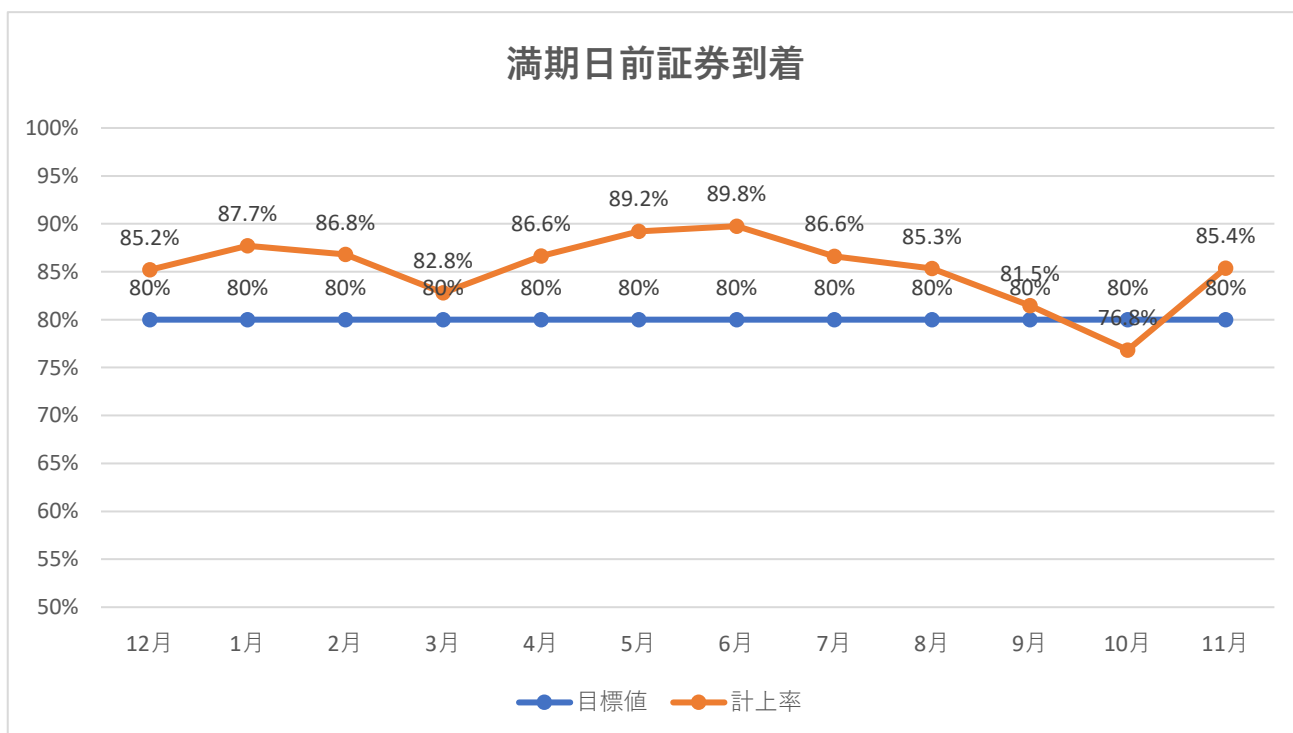
満期を迎える日までに証券が到着することは、お客様に安心をお届けするという観点から当社では、満期日前までに証券が到着するよう取り組んでおります。

2023年12月~2024年5月件数推移

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	平均
満期件数	615	366	545	674	651	501	559
計上件数	524	321	473	558	564	447	481
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
計上率	85.2%	87.7%	86.8%	82.8%	86.6%	89.2%	86.4%

2024年6月~2024年11月件数推移

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	平均
満期件数	537	575	511	712	518	499	559
計上件数	482	498	436	580	398	426	470
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
計上率	89.8%	86.6%	85.3%	81.5%	76.8%	85.4%	84.2%
目標値	5日前計上した契約を分子としたものが80%以上（除く、自賠責）						



2. お客様にふさわしい商品のご提案をいたします。

お客様にご満足いただける商品やサービスの提供に向け、専門的な知識やスキル向上を目指すべく各種資格取得や教育に努めます。

【生命保険専門課程資格保有者の割合】 2024年11月末時点

	生命保険募集人	営業	事務	内、入社1年 未満営業	内、入社1年 未満事務
生命保険募集人数	41	24	17	0	2
専門課程有資格者数	40	24	16	0	0
割合	97.6%	100.0%	94.1%	0.0%	0.0%
目標値	新規生命保険募集活動を行う営業全員取得 ※入社1年未満の者を除く				

2024年現在、新規保険募集を行わない事務も含め全員取得を目指しております。

【損害保険大学課程資格保有者の数】 2024年11月末時点

	損害保険募集人	営業	事務	内、入社1年 未満営業	内、入社1年 未満事務
損害保険募集人数	43	26	17	0	2
トータルプランナー数	12	11	1	0	0
プランナー数	23	19	4	0	0
目標値	損害保険募集活動を行う者のうち トータルプランナーの有資格者が3名以上				

毎年、数名教育プログラムを受講し、認定取得を目指しております。

2025年度は、トータルプランナー2名教育プログラムを受講予定です。

尚、掲載しておりますプランナー数には、トータルプランナーも含まれております。

【保険商品研修の実施数】 2023年12月~2024年11月実施分

	商品研修実施
損害保険/生命保険	16
その他研修	14
目標値	年間12回以上 ※少なくとも月に1回以上は、商品研修を実施し知識習得に努めます。

3. お客様にとって重要な情報をわかりやすく丁寧に説明いたします。

お客様の環境や属性に配慮した適切な募集を行うため「親族連絡先登録」を推進する取り組みを行っております。

また、「ユニバーサルマナー」を学ぶことで、お客様の視点に立ち行動できる人材育成にも力を入れて取り組んでおります。

【ご家族登録制度の推進】2024年11月末時点

	2023年11月時点登録合計数	2023年12月~2024年11月
登録件数	197件	38件
目標値	年に24件以上の登録 ※月に2件を目安としております。	

【親族連絡先登録とは】

連絡先親族（注）を登録する場合で、次のいずれかに該当するときは、その内容を連絡先親族に開示します。

- ①連絡先親族から、契約内容に関する照会が弊社にあった場合（保険会社への照会は、別途お手続きが必要）
- ②弊社から保険契約者への連絡が必要な場合で、かつ保険契約者への連絡がつかないとき

【ユニバーサルマナー検定受講資格取得】2024年11月末時点

対象者数	41人
目標数	41人
目標値	すべての従業者 ※入社1年未満の者を除く

【ユニバーサルマナーとは】

高齢者や障がい者などわたしたちにとって、“自分とはとは違う誰かの視点に立ち行動すること”は、特別な対応ではなく「こころづかい」のひとつであり、多様な方々へ向き合うためのマインドとアクションをユニバーサルマナーといいます。

4. 『お客様の声』を反映した事業活動を行います。

お客様からの「感謝のお言葉」や「お叱り」・「ご相談」などすべての言葉がわたしたちSTAFFの励みとなり、新たなチャレンジや目指すべき姿が生まれると確信しております。

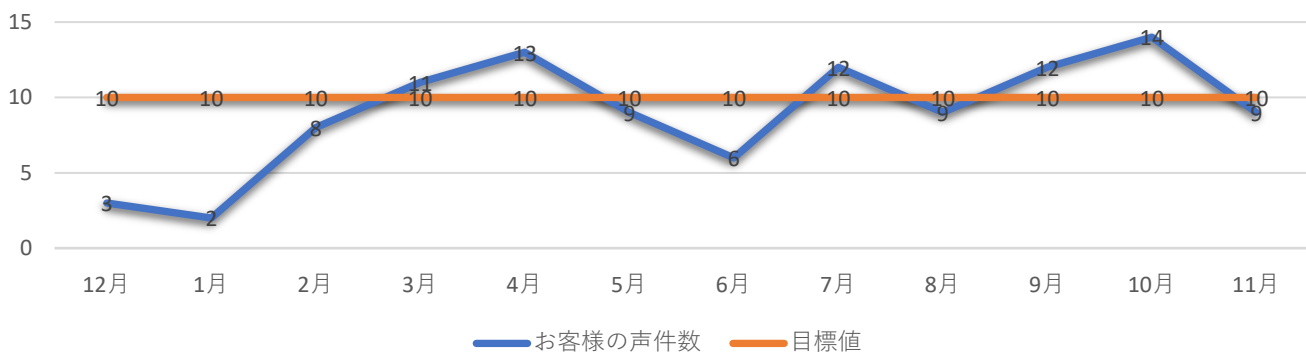
【お客様の声】2023年12月~2024年5月件数推移

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	平均
お客様の声件数	3	2	8	11	13	9	8
ご不満	3	2	7	8	8	5	6
お褒め	0	0	1	2	5	3	2
相談・要望	0	0	0	1	0	1	0
目標値	10	10	10	10	10	10	10

【お客様の声】2024年6月~2024年11月件数推移

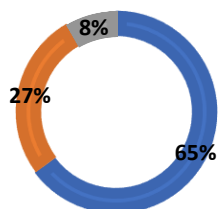
	6月	7月	8月	9月	10月	11月	平均
お客様の声件数	6	12	9	12	14	9	10
ご不満	3	5	5	9	10	5	6
お褒め	2	5	3	1	4	3	3
相談・要望	1	2	1	2	0	1	1
目標値	10	10	10	10	10	10	10

お客様の声件数



お客様の声

■ ご不満 ■ お褒め ■ 相談・要望



お客様からいただいた声の65%（70件）がご不満でした。またお褒めが27%（29件）・ご相談やご要望が8%（9件）でした。引き続き、お客様の声を収集する活動を続けてまいります。



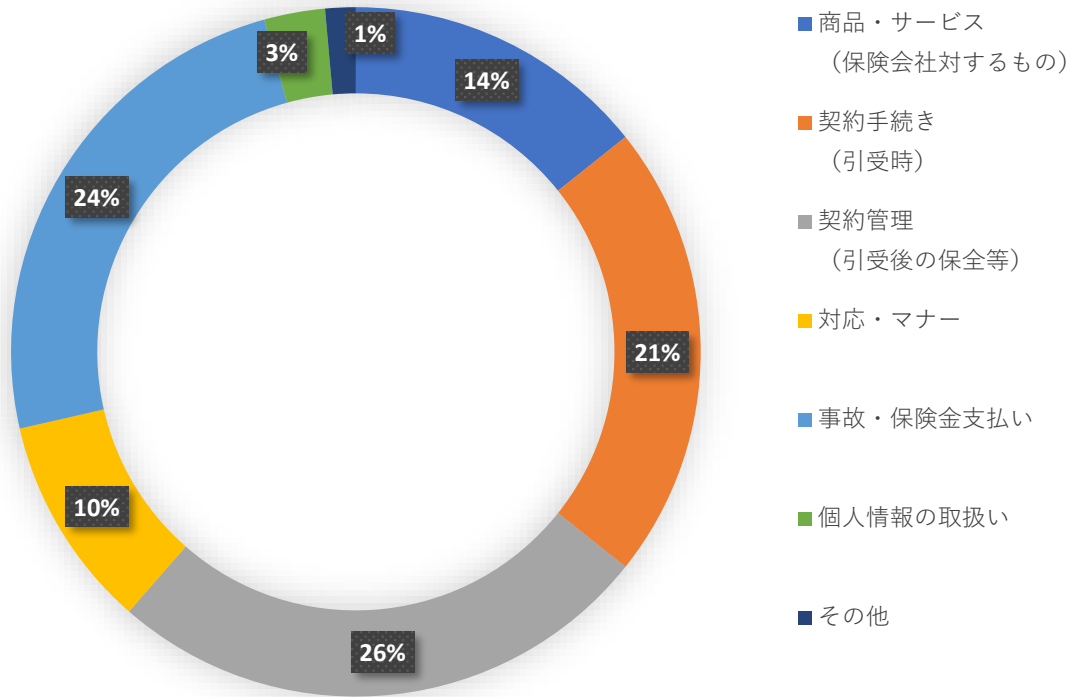
【お客様の声】 2023年12月~2024年5月ご不満分析

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	合計
ご不満	3	2	7	8	8	5	33
商品・サービス (保険会社対するもの)	0	1	1	1	1	1	5
契約手続き (引受時)	3	0	0	1	1	2	7
契約管理 (引受後の保全等)	0	0	3	3	3	2	11
対応・マナー	0	0	2	0	1	0	3
事故・保険金支払い	0	1	1	3	1	0	6
個人情報の取扱い	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	1	0	1

【お客様の声】 2024年6月~2024年11月ご不満分析

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
ご不満	3	5	5	9	10	5	37
商品・サービス (保険会社対するもの)	0	1	0	1	3	0	5
契約手続き (引受時)	1	0	2	1	2	2	8
契約管理 (引受後の保全等)	2	0	0	4	0	1	7
対応・マナー	0	1	0	2	1	0	4
事故・保険金支払い	0	1	3	1	4	2	11
個人情報の取扱い	0	2	0	0	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0

ご不満の内訳



お客様からいただいたご不満の内、契約管理についてが、26%（18件）と一番多く、次に事故・保険金支払いが24%（17件）・契約手続きが21%（15件）・商品・サービスが14%（10件）・対応・マナーが10%（7件）・個人情報の取扱いが3%（2件）・その他が1%（1件）となりました。ご不満となった原因を究明し改善に向けた取り組みを行ってまいります。



【お客様の声（ご不満）】

- ・発生した事故の経過報告がない（事故・保険金支払い）
⇒再発防止策として、事故日より1週間経過後お客様へ経過報告をするルールを策定
その結果、保険金支払いもスムーズになりお褒めの言葉を多くいただくようになりました。

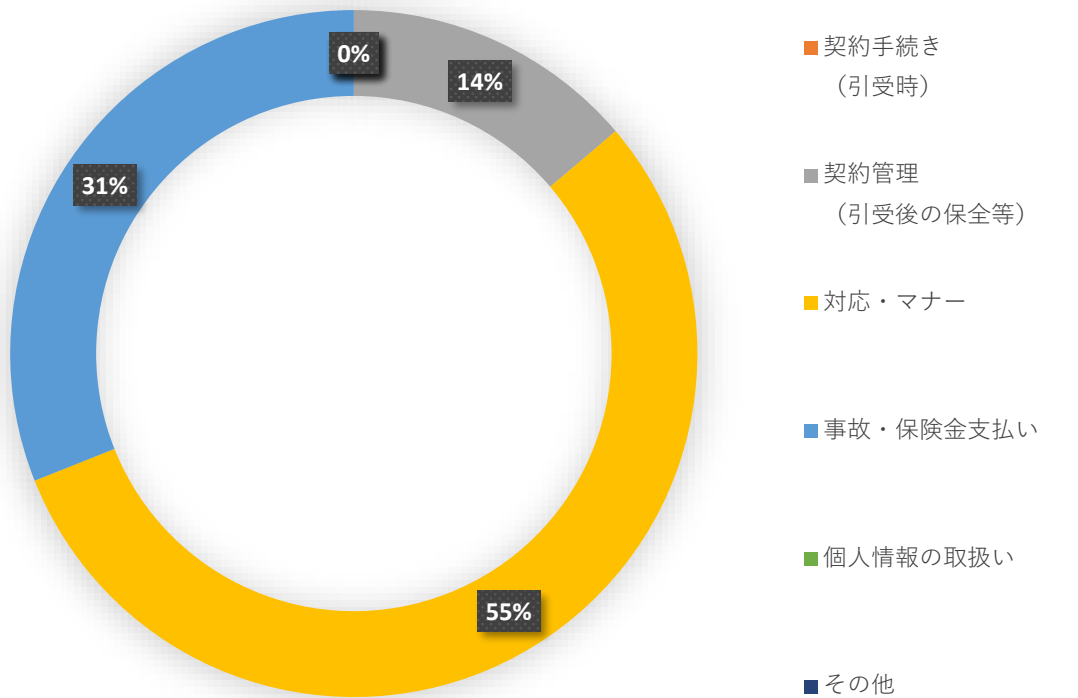
【お客様の声】 2023年12月~2024年5月お褒め分析

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	合計
お褒め	0	0	1	2	5	3	11
商品・サービス (保険会社対するもの)	0	0	0	0	0	0	0
契約手続き (引受時)	0	0	0	0	0	0	0
契約管理 (引受後の保全等)	0	0	1	0	1	0	2
対応・マナー	0	0	0	1	3	3	7
事故・保険金支払い	0	0	0	1	1	0	2
個人情報の取扱い	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0

【お客様の声】 2024年6月~2024年11月お褒め分析

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
お褒め	2	5	3	1	4	3	18
商品・サービス (保険会社対するもの)	0	0	0	0	0	0	0
契約手続き (引受時)	0	0	0	0	0	0	0
契約管理 (引受後の保全等)	0	0	0	0	2	0	2
対応・マナー	1	2	0	1	2	3	9
事故・保険金支払い	1	3	3	0	0	0	7
個人情報の取扱い	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0

お褒めの内訳



お客様からいただいたお褒めの内、対応マナーについてが、55%（16件）と一番多く、次に事故・保険金支払いが31%（9件）・契約管理が14%（4件）でした。

お褒めをいただいた内容も、社内で共有し更なるお客様満足度向上に向けた取り組みを行ってまいります。



【お客様の声（お褒め）】

・火災情報のお知らせサービス（対応・マナー）

⇒当社では、お客様の契約住所近くで火災が発生した際の安否確認コールを行っております。

「わざわざ連絡ありがとうございます！」と感謝の言葉をたくさん頂きました。

【事例共有の実施数】2023年12月～2024年11月実施分

実施月	事例共有・グループディスカッションメニュー
2月	お互いの業務を理解する（前半）
4月	お互いの業務を理解する（後半）
10月	電話対応（基礎編）
毎月	お客様の声事例共有
目標値	年間2回以上 ※グループ毎に意見交換や意思共有を図ります。

《お互いの業務を理解する》

お互いの業務を理解することで、効率的かつ効果的なコミュニケーションを図り業務品質の向上を目指すことを目的とし実施いたしました。

1. 研修の目的の説明
2. メンバーによる業務内容の説明
3. 図解による手順や関係性の理解
4. シミュレーション等による役割体験により他業務の課題や必要なスキルを理解
5. 課題を共有し、解決策を検討
6. フィードバックと振返り

【研修の成果】

- ・当社取り組みのひとつであるキャッシュレス化が社内へ浸透いたしました。
- ・事務ロードの削減につながりました。

《お客様の声事例共有》

日々お客様からいただいた声をお客様の声委員会メンバーより毎週月曜日に社内へ周知する機会を設けています。

※お客様の声委員会とは、お客様の声を起点とした業務品質向上を目指し発足した弊社独自の委員会です。

1. 日々お客様の声が社内イントラネットへ掲示
2. お客様の声委員会による毎週月曜日の報告
3. 毎月開催のお客様の声委員会にて、前月分の振返りを行い課題解決に向けたグループディスカッションを実施
4. 半期に一度、分析結果や課題解決状況を社内周知

5. 『STAFF』へ適切な教育と評価を行います。

STAFFへ定期的な教育を実施するとともに、業務品質およびコンプライアンス遵守状況を反映した評価を行います。研修メニューは年間計画に基づいて実施いたします。

【コンプライアンス研修の実施数】2023年12月~2024年11月実施分

実施月	研修メニュー	
12月	募集人が遵守すべき重要法令	人権研修
1月	お客様本位の業務運営と当社ルールについて	事業継続計画
2月	構成員契約の取扱いの禁止	自己契約・特定契約の取扱い
3月	募集プロセス	サイバー攻撃の概要と対策
4月	個人データの安全管理措置	個人情報の正しい取扱い
5月	顧客サポート等	外部サービスの利用（クラウド・SNS）
6月	お客様の声	（生保）2024年度継続教育
7月	（損保）2024年度代理店・扱者基礎研修	ITリテラシー向上研修
8月	第一次選択と正しい告知の重要性	デバイス使用における基礎研修
9月	不当な乗換募集の禁止	ランサムウェア攻撃について
10月	マネー・ローンダリング	反社会的勢力との関係遮断
11月	個人情報の正しい取扱い	標的型メールについて
目標値	年間12回以上 ※月に1回以上は実施し、コンプライアンス遵守に努めます。	

【定期的な個人面談の実施】

当社では、年間計画に基づき個別面談を実施し、スタッフの目標達成へ向けた支援やアドバイス等を行っています。

※3月・7月・11月に上長と12月に社長と面談を行いました。

《多様な価値観を共有しお互いを高めあう》

トップダウンで決められた働き方だけでは、多様で変化の速いお客様の要望に対応できなくなっている今、部門長に権限を委譲し、部門ごとに対話しながらお客様のご要望にお応えする組織マネジメントを構築していきます。

6. CSRへの取り組みを行います。

わたしたちは経営理念である『役に立つ』を実践するために、自社の利益のみでなく社会に貢献できる活動を続けていきます。

【地域の清掃活動】

社内発足のボランティア委員会を中心に、毎週火曜日と木曜日に会社周辺の清掃活動を行っております。

【環境保護活動】

海の環境保護の取り組み等を通じ「海を守る活動」として、アマモ場の保全・再生活動にも参加しております。

【使用済み切手回収活動】

消印が残るよう切抜かれた使用済み切手1kgで、BCGワクチン75人分を子どもたちに届けることができます。私たちは、子どもたちへのワクチン支援活動に取り組みます。
(認定NPO法人 世界のこどもにワクチンを 日本委員会)

【ペットボトルキャップ回収活動】

集めたペットボトルキャップは、回収業者に買い取られて、その買取金額の一部が寄付になります。買い取られたペットボトルキャップは、プラスチックのリサイクル資源に生まれ変わり環境保全にも役立ちます。
(認定NPO法人 世界のこどもにワクチンを 日本委員会)

2023年12月~2024年11月実績	
総重量	10kg
ワクチンお届け数	約5人分
目標値	5名分

7. その他の取組み

大規模地震や自然災害、コロナ感染症まん延など不測の事態が発生しても、事業を継続していくことがわたしたちの責務だと考えております。

また、スタッフの健康増進への取組みが従業員満足の向上へ直結し、さらにはお客様サービスへも繋がっていくと考え以下を実施しております。

【避難訓練および安否確認訓練の実施】

実施月	2024年訓練結果
1月・4月	安否確認訓練（実施）
5月	避難訓練（実施）
7月・10月	安否確認訓練（実施）

当社では、年に4回の安否確認と年に1回の避難訓練を教育訓練プログラムに組み込み実践しております。

【健康経営優良法人認定】

当社の取組みが評価され「健康経営優良法人2024」の認定を受けることができました。

以下、取組み内容抜粋

実施月	2024年取組み内容
6月・7月	がん検診受診勧奨の取組みとして、追加費用の一部会社負担
	健診受診率（実質100%）
毎月	適切な働き方実現に向け「健康便り」を社内配信
	「季節の健康レシピ」を社内配信