令和8年9月

お客様本位の業務運営（FD）方針とKPI（重要業績評価指標）の取組状況

◎2025年度取組状況（期間2025年4月から2026年3月）

方針1	【原則2】お客さまの最善の利益を追求 私たちは保険のプロとして、最高品質のサービスを提供することで安心していただけるよう努めて参ります	
具体的取組み	・更新の際はお客さまへ早期に連絡を取り、ご意向に沿った提案を実施します。 ・業務の進め方や お客さま対応についての手順書を策定し、均一なお客さま対応ができるように努めて参ります。 ・お客さまが最適な保険商品を選べるように、 公的保険制度や保険商品及び周辺知識を社員全員が研修し、補償内容を分かりやすく説明します。（原則3・5・6にも該当）	
取組内容と結果の報告	KPI： 証券7日前発行率 ／ 社内勉強会実施回数 お客様に余裕をもって更新内容を検討いただける様、早期のご案内を実施していきたいと考えております。また、どの担当者がご案内しても均質的な対応となるよう手順書を策定し、定期的に読み合わせ改定を実施しております。 2025年度の証券7日前作成率は90.6％で目標達成とはなりませんでした。お客さまに余裕をもってご検討いただけるよう、更なる早期案内の仕組み化に取り組んで参ります。 また、満期対応の手順書は2025年度中に7回改定実施し、社内勉強会は全社員向けで14回、営業社員向けで4回実施しました。2026年度からは自動更新やweb手続きなど新たな対応が順次追加されていくので、更なる手順書の見直しと研修を充実させて参ります。	
目標数値	95％以上 ／ 月1回以上	
結果	90.6％ ／ 18回	

方針1	【原則2】お客さまの最善の利益を追求 私たちは保険のプロとして、最高品質のサービスを提供することで安心していただけるよう努めて参ります	
具体的取組み	事故対応は現場へ直接駆けつけ、お客さまの不安な気持ちを解消するように努めます。	
取組内容と結果の報告	KPI ：代理店事故受付窓口割合 自動車での事故対応は可能な限り現場へ直接駆けつけ、お客さまの不安な気持ちを解消するように努めております。そのため、日ごろのお手続きの際には、ドライバーズカードと「もしも事故が起こったら・・・」の小冊子と担当者の名刺をお渡し、代理店や担当者まで連絡をいただけるよう案内実施しております。2025年度は95.9％で目標達成とはなりませんでしたが、昨年度よりも1ポイントUPさせることができました。保険で着実に安心をお届けするため、事故時の連絡先案内を今後も徹底して参ります。	
目標数値	98％以上	
結果	95.9%	

方針2	【原則3】お客さまの立場で利益相反の適切な管理 私たちはお客さまに商品について十分に理解しご納得していただけるように努めます。またお客さまに不利益など生じないよう対応します	
具体的取組み	・業務知識（商品・サービス・周辺知識・コンプライアンス）について年間を通じた教育研修計画を策定し実施して参ります。（原則7にも該当） ・お客さまの不利益（補償重複・割引制度等）につながる項目については、特に注意してご理解いただけるように説明します。（原則5にも該当）	
取組内容と結果の報告	KPI ：コンプライアンス研修実施回数 お客さまへ不利益など生じることなく、十分に商品を理解いただけるご案内ができるように、業務知識（商品・サービス・周辺知識・コンプライアンス）向上にむけて年間教育研修計画を策定し、研修を実施しております。2025年度は全社員向けに13回、営業社員向けに1回実施しました。	
目標数値	月1回以上	
結果	14回	

方針3	【原則5】重要な情報はお客さまへ丁寧に分かりやすく説明 私たちは日頃よりお客さまに分かりやすい言葉を使用し丁寧に説明します	
具体的取組み	・契約の手続き及び商品改定の際はパンフレットやチラシを用いてお客様に分かりやすく丁寧に説明します。（原則6にも該当） ・事故発生時にお客さまが困ることのないよう、ご契約時に必ず連絡先をご案内します。また時間外の際の対応についてもあわせて案内します。（HP、会社案内、LINEチャット等） ・保険使用のメリット・デメリットをお客さまへ説明したうえで、保険金請求の意思を確認します。（原則2にも該当） ・高齢のお客さま・障がいをお持ちのお客さまに対しては、希望や対応を丁寧に聞き取った上で、分かりやすい言葉や表現で説明しご理解いただけるよう努めて参ります。（原則6にも該当） ・頂いたアンケートを基に、回答を検証して品質の向上に繋げます。	
取組内容と結果の報告	KPI ：お客さまアンケート回答件数 ／ お客さま信頼品質基準の充足状況 お客さまからご回答いただきましたアンケート件数は75件となりました。ご協力いただきましたお客さまには、この場をお借りして感謝申し上げます。件数目標は達成できませんでしたが、貴重なお声を今後のお客さま対応に活かして参ります。 お客さま信頼品質基準の充足状況はアンケート項目の内、意向把握、保険提案、商品説明、連絡先案内、重要事項説明、満期案内タイミング6項目への高評価割合で定量しています。満期案内タイミングの充足状況90%、その他の項目では100%の高評価をいただきました。全体としては98.4%の充足状況となりました。早期案内は今後の課題とし、意向把握や重要事項説明などは今後も丁寧に対応できるよう手順書を改定するなどしながら、社内体制構築に取り組んで参ります。	
目標数値	100件以上 ／ 90%以上	
結果	75件／98.4%	

方針4	【原則6】お客さまのニーズを把握し、ご希望に沿ったサービスの提供 私たちはお客さまのニーズを把握し、適切な提案を心がけます。また「お客さまの声」に対して真摯に向き合い今後の業務改善に活かして参ります	
具体的取組み	・『お客さまの声』は、苦情・ご意見・お褒めの言葉を品質向上会議で共有分析し、今後どのように対応していくかを常に追求して参ります。 ・お客さまが抱えるお困りごとに関して、異業種の顧客ネットワークを活かし専門家を紹介することでご安心いただけるように努めて参ります。	
取組内容と結果の報告	KPI：営業活動報告に基づいた品質向上会議開催　／　顧問弁護士紹介件数 保険会社で実施するアンケートでは、お客さまの生の声をいただくことは難しいと考え、普段の営業活動の中でお客さまからいただいたお褒め、要望、ご意見、苦情などを「声」として収集する取組を行っております。2025年度は「お客さまの声」として125件収集し、毎月の品質向上会議で共有し、「お褒め」は好事例として他の社員の対応にも取り入れられないか、仕組み化できることはないかなどを検討しました。また苦情は、再発防止策を策定実行した上で、後日その取組みが有効であるかを検証しました。 当社でお付き合いさせていただいているお客さまは、お客さまであると同時に他のお客さまのお困りごとの助っ人でもあるとの思いを持ち、常にお客さま同士をお繋ぎしながら、皆さまのお役に立てるよう努めております。この異業種顧客ネットワークを拡大すべく、今後も取り組んで参ります。	
目標数値	毎月1回　／　5件以上	
結果	12回実施　／　7件	

方針5	【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 私たちはお客さま対応の品質を高めるため社内研修や資格取得を推進して参ります。 また人事評価制度や福利厚生制度を導入し社員にとって働きやすい職場環境づくりを推進して参ります	
具体的取組み	・品質の向上を図るため全社員の損害保険トータルプランナー取得を目指します。 ・保険に限らず幅広い知識習得のため全社員のFP取得を目指します。 ・人事評価制度を基に、社員一人ひとりが目標を掲げることで、どのように業務を行っていくかを面談を通じて共に考え、それぞれの成長と仕事のやりがいに繋がるよう体制を整えて参ります。	
取組内容と結果の報告	KPI：損害保険トータルプランナー／FP2級・3級取得人数 2025年度は2人が損害保険トータルプランナー認定試験に合格し、資格保持者が合計6人となりました。また、1人が2025年度中にコンサルティングコースを受講修了し2026年度中にさらに増員を予定しています。 2025年度は営業社員が中心となって、FP資格取得にトライしました。結果4人が3級に合格し、2級保持者2人、3級保持者4人となり、目標を達成することができました。資格取得で得た知識をお客さまのお困りごと解決の一助とできるよう、今後も様々な資格取得を推進して参ります。	
目標数値	トータルプランナー6人以上／FP取得人数6人以上	
結果	トータルプランナー6人／FP取得人数6人	