

「お客様本位の業務運営方針」に関する取り組み状況のご報告

弊社では、2020 年 3 月に「お客様本位の業務運営方針」を策定し、お客様本位の業務運営に取り組んでまいりました。その取り組み状況をより客観的に評価するため 2023 年 4 月より「お客様の声への対応状況」、「社内外研修開催状況」、「損害保険継続率」、「損害保険早期更改率」を指標 (KPI) として設定し、2023 年度分より取り組み状況を公表しております。つきましては 2024 年度分を下記の通り公表いたします。弊社は引き続き、よりお客様本位の業務運営の継続実施ができますよう、努力してまいりますので、引き続きご支援、ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

記

1. お客様の声への対応状況

お客様の声	要望	お褒め・感謝	規程違反	苦情	相談	問合せ	合計	前年比
受付件数 (件)	4	5	3	7	0	1	20	▲21
対応件数 (件)	4	5	3	7	0	1	20	▲21
対応率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
取締役会報告件数 (件)	4	5	3	7	0	1	20	▲21
報告率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

※「問合せ」「相談」については、対応内容等が業務品質向上に資し、社内共有が必要と認められる事例を計上

※お客様の声に対する対応結果については、全件を半期に 1 回取締役会に報告

2. 社内外研修開催状況

商品・事務・コンプラ研修	2024 年度計画	2024 年度結果	達成率	前年比
社内研修 (コンプラ他)	12 回 (月 1 回以上)	15 回	125%	▲2 回
社外研修 (WEB 等)	12 回 (月 1 回以上)	31 回	258%	+4 回

※社内研修はコンプラ研修 12 回、電話対応スキルアップ研修・ロープレ 2 回、生保継続教育 1 回

※社外研修は Web による商品・事務研修 30 回、若手社員 2 名の外部集合基礎研修 1 回

※2025 年度の研修実施計画は、2024 年度と同様とします。

3. 損害保険継続率 (お客様のニーズに合った商品の提案状況)

	2024 年度計画	2024 年度結果	達成率	前年比
自動車・短期火災・その他継続率	95%	94.5%	99.5%	+0.6%
長期火災保険継続率 (2 年以上)	70%	66.2%	94.6%	▲1.8%
合 計	90%	88.1%	97.9%	▲0.6%

※保険料の上昇に伴い長期火災保険 (2 年以上) とその他損害保険 (一般) の継続率を分けて計画を策定

※2025 年度の継続率計画は同様に一般で 95%、長期で 70%、合計継続率 90%とします。

4. 損害保険早期更改率 (お客様に十分な比較・検討する時間の提供)

	2024 年度計画	2024 年度結果	達成率	前年比
早期更改率	80%	74.6%	93.3%	▲1.6%

※早期更改率は損害保険ジャパン (株) の自動車保険 28 日前早期更改率の数値です。

※2025 年度早期更改率計画は 2024 年度計画未達成のため 2024 年度計画と同様とします。

以上

「お客様本位の業務運営」への弊社指標 (KPI) に対応する方針について

「お客様本位の業務運営」の定着状況を客観的に評価するための弊社指標 (KPI) に対応する方針は、下記のとおりとなっております。

記

1. お客様の声への対応状況 【対応する方針】

- 2. お客様の利益のために
- 3. 重要な情報を分かりやすく提供するために

2. 社内外研修開催状況 【対応する方針】

- 2. お客様の利益のために
- 3. 重要な情報を分かりやすく提供するために
- 4. お客様にふさわしい商品・サービスを提供するために
- 5. お客様本位の業務運営実現に向けた人材育成、組織体制の整備

3. 損害保険継続率 【対応する方針】

- 2. お客様の利益のために
- 4. お客様にふさわしい商品・サービスを提供するために

4. 損害保険早期更改率 【対応する方針】

- 2. お客様の利益のために
- 3. 重要な情報を分かりやすく提供するために
- 4. お客様にふさわしい商品・サービスを提供するために

以上