

## 「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2025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(お客様の最善な利益の提供)

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	25	3	16	4	5	57	+37
対応件数(件)	4	25	3	16	4	5	57	+37
対応率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
取締役会報告件数(件)	4	25	3	16	4	5	57	+37
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(お客様本位の業務運営実現に向けた人材育成、組織体制整備)

商品・事務・コンプラ研修	2025年度計画	2025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%	±0回
社外研修(WEB等)	12回(月1回以上)	20回	167%	▲11回

※社内研修はコンプラ研修12回、生保継続教育制度1回、生保公的保険制度1回、社内事務手続き研修1回

※社外研修はWebによる商品・事務・コンプライアンス研修20回

※2026年度の研修実施計画は、2025年度と同様とし、更なる業務品質の向上に努めます。

#### 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)

	2025年度計画	2025年度結果	達成率	前年比
自動車・短期火災・その他継続率	95%	96.8%	101.9%	+2.3%
長期火災保険継続率(2年以上)	70%	58.5%	83.6%	▲7.7%
合計	90%	86.5%	96.1%	▲1.6%

※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

※2026年度の継続率計画は、昨今の保険料高騰の環境を鑑み一般で95%、長期で65%、合計継続率80%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)

	2025年度計画	2025年度結果	達成率	前年比
早期更改率	80%	57.1%	71.4%	▲18.8%

※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。

※2026年度早期更改率計画は、今年度の業法改正対応等を考慮し70%とします。

以上