

# お客様本位の業務運営に関する取り組み状況についての状況報告「KPI」

2025年4月1日～2026年3月31日

## 1、早期消滅契約ゼロ

2025年度は新契約数485件中7件(1.4%)が早期消滅契約となりました。前期(2024年度)の新契約数486件中13件(2.7%)から早期消滅契約は減少しました。7件のうち2件は契約時より売却予定のあった建物の火災保険で、短期解約は想定内でした。2件は契約後すぐにより安価な他社保険への切替や契約内容の変更希望があるなど、意向の把握が不完全で早期消滅になってしまった案件でした。

契約全体の健全性は向上していますが、2026年度は0を目指すために、引き続き社内での募集コンプライアンス教育のさらなる強化と、お客様のご要望を十分に聞き取った提案をするよう指導してまいります。

## 2、苦情割合50%以下

「お客様の声」の30件中4件(13%)が「苦情」で苦情割合は目標を達成しました。前期は総数12件中、うち1件(8%)が苦情でした。

苦情4件うち、3件が募集人に対する不満の表明でした。お客さまに不信感を与えないよう、コミュニケーション能力の向上を引き続き指導してまいります。

どのような状況下でも、きちんと「お客様の声」を収集する体制を整えるとともに、フォローアップを強化し苦情割合の減少を図ります。

## 3、研修の月2回以上受講

保険会社担当者による全社員研修会を22回実施しました。目標の月2回以上は達成できませんでしたが、各自WEB等の研修も自主的に参加し、知識の習得に努めました。

引き続き適切なお客様対応ができるよう、保険会社等の協力により定期的な研修を実施し、知識の向上を図ってまいります。

## 4、FP資格者の在籍割合80%以上

ファイナンシャルプランナーの有資格者は5名中4名(80%)で目標の80%を達成できました。また、証券外務員の有資格者は5名中2名(40%)でこちらは目標の45%を達成できませんでした。今年度は目標を達成できるよう、引き続き指導してまいります。

コンサルティングスキルを向上させるために資格取得推奨と、有資格者の採用を推進してまいります。