

2024 年度取組状況報告

1. 取組状況

(※…2024 年度新設目標)

評価項目	2022年度実績	2023年度実績	2024年度目標	2024 年度実績
①お客さまアンケート回答率	9.9%	5.7%	20%	0.3%
②研修実施回数	毎月1回	毎月1回	毎月1回実施	毎月1回
③満期 28 日前手続き率 <早期更改率>	77.8%	87.9%	85.0%	76.2%
PC のナビゲーションシステムを使用した契約手続率	86.1%	86.8%	—	—
モバソチャット開設 (2023 年度～新設目標)	— 件	384件	—	—
④モバソン活用(有効チャット数) (2024 年度新設目標)		※	200ルーム	415ルーム
公式 LINE 登録数(2023 年度～新設目標)	— 件	951件	—	—
ドラレコ特約付帯率	8.2%	8.3%	—	—
⑤ドラレコ特約保有率 (2024 年度新設目標)	—	—	10.0%	8.0%
⑥変額保険の「ご負担いただく費用のご案内」実施率		※	100%	100%
⑦変額保険の「ご契約者へのフォローアップ」実施率		※	100%	100%
⑧資格取得者数				
・損保トータルプランナー	5名	6名	9名	8名
・生保トータルライフコンサルタント	1名	1名	3名	1名
・FP2級	3名	3名	4名	3名

2. 取組状況(内容の分析)

①お客さまアンケート回答率: 0.3%

- ・月例全体会議でコンプライアンスミーティングを実施、指標ならびにアンケートの情報共有を行い取り組んでまいりました。全役職員の意識付けを行うことで、お客さまの声を幅広く集めることにつながったものの、アンケート回答率は目標を下回る結果となりました。
- ・PDCAの循環と業務品質の向上を図るため、引き続き重点指標として取り組んでまいります。

②研修実施回数: 毎月1回

- ・2024年度は以下の研修を実施し、全役職員の業務知識、業務スキルの向上に取り組んでいます。
 - ・コンプライアンス研修: 毎月実施 計12回 全役職員が受講
 - ・品質マネジメント研修: 毎月実施 計12回 全役職員が受講
 - ・商品スキルアップ研修: 毎月実施 計36回 テーマ別に役職員が受講
 - ・外部講師研修: 毎月実施 計36回 全役職員が受講
 - ・入社1年未満社員教育研修 入社日以降毎月2回実施

③早期更改率: 76.2%

- ・月例全体会議等で進捗管理と社員への啓蒙を図ったものの、目標を達成いたしました。
- ・お客さまとの早期アポイントとスケジュール共有等、営業と内務の担当者連携をさらに強化し、引き続き重点指標として取り組んでまいります。

④モバソン活用 有効ルーム数: 415ルーム

- ・お客さまへの情報のご提供を目的に、2023 年度よりモバソンに推進に取り組んでおりますが、2024 年度は活用に軸足を置き積極的に取り組んでまいりました。ISO の重点取組に位置づけ取組んだことで、目標を大きく上回る結果となりました。
- ・2025 年度も引き続き取り組んでまいります。

⑤ドラレコ特約保有率: 8.0%

- ・事故発生時のスムーズな事故対応をお客さまにご提供するために、ドラレコ特約の保有率を目標に取り組みましたが、僅かに下回る結果となりました。
- ・2025年度も引き続き取り組んでまいります。

⑥変額保険の「ご負担いただく費用のご案内」実施率: 100%

- ・投資性商品の販売に際しては、商品内容やリスク内容について、お客さまの保険商品に関する知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、適切なご説明、ご理解に努めるために、ご負担いただく費用のご案内を確実に実施いたしました。

⑦変額保険の「ご契約者へのフォローアップ」実施率: 100%

- ・投資性商品の販売に際しては、商品内容やリスク内容について、お客さまの保険商品に関する知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、適切なご説明、ご理解に努めるために、ご負担いただく費用のご案内を確実に実施いたしました。

⑧資格取得者数: 損保トータルプランナー8名・生保トータルライフコンサルタント1名・FP2級3名

- ・品質向上とお客さまへの提案力アップを図ることを目的に、人事制度に「資格取得祝金制度」を導入、業務知識の習得に積極的に挑戦する社員を評価する制度を導入しています。
- ・目標には到達しなかったものの、未取得者への勉強会を開催する等、引き続き資格取得に向けて取り組んでまいります。