

2025年度取組状況報告

別紙

1. 取組状況

(※・・・新設目標)

評価項目	2022年度実績	2023年度実績	2024年度実績	2025年度目標	2025年度実績
①お客さまアンケート回答率	9.9%	5.7%	0.3%	—	—
①お客さまの声回答数（※新設）	※	※	※	360件	113件
②研修実施回数	毎月1回	毎月1回	毎月1回	毎月1回	毎月1回
③満期 28 日前手続き率 <早期更改率>	77.8%	87.9%	76.2%	—	—
③満期日 7 日前証券発行率（※新設）	※	※	※	90%	94.4%
④モバソン活用(有効チャットルーム数) (2024 年度新設目標)	—	—	200ルーム	500ルーム	713 ルーム
⑤ドラレコ特約保有率 (2024 年度新設目標)	—	—	8.3%	12.0%	8.5%
⑥変額保険の「ご負担いただく費用のご案内」 実施率	—	—	100%	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%	100%
⑧資格取得者数					
・損保トータルプランナー	5名	6名	8 名	11名	10名
・生保トータルライフコンサルタント	1名	1名	1 名	3 名	3 名
・FP2級	3名	3名	3 名	4 名	4名

2. 取組状況(内容の分析)

①お客さまの声回答数：113件

- ・日々の取り組みと結果を判りやすくするため、2025 年度より目標指標を「回答率」から「回答数」に変更しました。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、アンケート回答数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

- ・2025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満期日7日前証券発行率：94.4%

- ・月例全体会議等で進捗管理と社員への啓蒙を図り、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：713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 年度以降は活用には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み、目標を大きく上回る結果となりました。
- ・2026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：8.5%

- ・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目標を前年よりも高く設定し、取り組みました。前年を上回ったものの、目標を下回る結果になりました。
- ・2026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、適切にご説明、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、適切にご説明、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10名・生保トータルライフコンサルタント3名・FP2級4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。

以上