

<< お客様本位の業務運営に関する取り組み結果の公表について >>

2025 年度（2025 年 4 月～2026 年 3 月）におけるお客様本位の業務運営に関する取り組み結果をまとめましたのでご報告いたします。目標に達しなかった項目については、社内で議論をし、改善に向け努力してまいります。また、適宜新たな KPI を設定し目標達成に向けて取り組んでまいります。

① お客様アンケートの回答率・代理店満足度 （【方針 1】【方針 4】【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
アンケート回答率	10%	11.45%
代理店満足度	90%	100%

両指標とも達成出来ました。満足することなく全員でより一層の推進をしてまいります。

② リスクマップの活用件数 （【方針 4】【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
リスクマップの活用件数	240 件	399 件

達成出来ました。お客様への情報提供を行うメインツールとして引き続きリスクマップの活用を推進していきたいと思います。今年度は法人への活用を強化していきます。

③ お客様専用ページ登録率 （【方針 4】【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
お客様専用ページ登録率	60%	54.9%

登録率は目標達成出来ませんでした。①高齢な方の登録が難しい、②担当者ごとの推進差があることが原因です。結果を踏まえ検証し必要な指導をして今年度達成できるようまた、DX 推進の柱として引き続き取り組みたいと思います。

④ 社内研修（商品・コンプライアンス等） （【方針 2】【方針 3】【方針 4】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
社内研修開催数	16 回	48 回

目標をクリア出来ました。今年度は社外研修も積極的に参加し全員の能力向上、スキル向上に取り組めます。

⑤ テレマティクス自動車保険販売 （【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
テレマティクス自動車保険販売	60%	60.0%

最先端の事故対応のメリットをお客様にご理解いただくことを推進しました。

何とか目標達成出来ましたのでお客さまの安心と安全をお届けできる

テレックス自動車保険を引き続きお客さまにふさわしい商品としてお勧めしてまいります。

⑥ 生保継続率（24 カ月） （【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
生保継続率（24 カ月）	95%	95.8%

丁寧なヒアリングを行い望まれる補償を理解し最適な商品を提案することを心がけ

目標は達成できました。成約後のアフターフォローもしっかり行い長く継続してご加入

いただける努力をしていきます。

⑦ 証券お届け日数 （【方針 5】の成果指標）

	2025 年度目標	2025 年度実績
証券お届け日数	9 日以内	3.8 日

目標達成出来ました。これからも申込み時の不備をなくし早期の証券お届けに取り組んでまいります。

次回も 1 年間の活動結果を取りまとめ、ご報告いたします。