

「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組み結果

「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成長指標（KPI）を以下のとおり設定し、その結果について表示しています。

2025/12/24更新

項目	設定の主旨	具体的な内容	2022年度	2023年度	2024年度
1 資格保有者	お客様が気づかれていない潜在的リスクの提案が可能なレベルへと進化しているかを確認するため	税理士	2名	2名	2名
		CFP	1名	1名	1名
		AFP	1名	1名	2名
		1級ファイナンシャル・プランニング技能士	1名	1名	1名
		2級ファイナンシャル・プランニング技能士	1名	1名	7名
		一種外務員	3名	3名	3名
2 生命保険継続率 (IQA/24か月)	募集人がお客様の現状をよく聞き、課題解決のための提案が出来ているかを確認するため	円建保険	96.88%	98.92%	98.90%
		外貨建保険	99.94%	99.16%	98.97%
3 内部点検（*注1）	適切な募集の実施状況について内部点検が対応されているか確認するため	対象部署数	11チーム	11チーム	11チーム
		点検項目数	55項目	55項目	48項目
		要是正項目数	11項目	7項目	7項目
		インシュアランスファイル作成件数	150件	235件	535件
4 研修実施回数	お客様本位の業務運営のための社員教育の実施状況を確認するため	コンプライアンス研修	7回	10回	14回
		商品研修	23回	19回	14回
		情報セキュリティ研修	3回	6回	9回
5 苦情発生件数	お客様の声が経営に活かされているかを確認するため	苦情全体件数	10件	8件	17件
		苦情内訳			
		契約関連	1件	0件	0件
		保全関連	3件	5件	4件
		電話・面談対応	4件	1件	2件
		その他	2件	2件	11件

(*注1) 2025年10月に実施した内部点検では、法令や規程等に抵触するような事案はありませんでしたが、業務効率化や今後の問題発生の可能性を排除する観点から各種業務について適宜改善を実施しました