お客様本位の業務運営方針に係る取組状況

2024年度

（1） お客様の声の収集件数（累計）

	2024年6月末	2024年9月末	2024年12月末	2025年3月末
件数	45	91	165	221

① 項目別

	2024年6月末	2024年9月末	2024年12月末	2025年3月末
不満足の表明	16	29	56	69
お褒め	16	27	45	64
問い合わせ	8	14	30	43
気づき	5	15	22	31
要望	4	6	12	14

② 項目別の内、件数の多い不満足の表明内訳

	2024年6月末	2024年9月末	2024年12月末	2025年3月末
お客様対応	9	14	24	28
保険会社	2	6	17	22
事務処理	4	5	10	13
説明不足分	0	2	2	3
認識相違（意向確認）	0	1	2	2
顧客情報	1	1	1	1

（2） ロープレ研修回数

＜2024年度ロープレ実施回数表＞				
拠店名	実施月	生保募集ロープレ	生保声掛ロープレ	合計
東京営業所	4 月	3	0	3
舞鶴営業所	4 月	1	1	2
有明営業所	5 月	2	2	4
大阪営業所	5 月	5	0	5
因島・尾道営業所	5 月	3	1	4
本社営業部	5 月	0	3	3
集計		14	7	21