

2025年度 お客様本位の業務運営方針に係る取組状況

【方針1】お客様の声収集件数：300件

①収集件数（累計）

	2025年6月末	2025年9月末	2025年12月末	2026年3月末
件数	53	105	163	207

②項目別

		2025年6月末	2025年9月末	2025年12月末	2026年3月末
苦情	事務処理	4	8	10	12
	説明不十分	3	5	6	6
	認識相違 (意向確認)	2	2	2	3
	商品知識	0	1	1	1
	顧客情報	0	0	0	0
	お客様対応	3	5	14	16
	保険会社	13	21	31	37
苦情	25	42	64	75	
お褒め	14	28	44	61	
要望	7	9	11	13	
問い合わせ	4	14	21	31	
気づき	3	12	23	27	
合計	53	105	163	207	

【方針2】「契約募集アンケート」回収件数：200件 高評価率90%

進捗

回収件数 57件	意向把握 90%以上 保険提案 90%以上 商品説明 90%以上	連絡先案内 90%以上 重要事項説明 90%以上 満期案内タイミング 90%未満
----------	--	--

【方針3】事故対応力認定制度取得率：100%

進捗

代理店事故対応力認定制度（一般）＜全種目コース＞	100%
代理店事故対応力認定制度（専門）＜全種目コース＞	100%

【方針4】コンプライアンス研修実施回数：年度内4回 募集マニュアル研修実施回数：年度内5回

進捗

コンプライアンス研修実施回数	4回
募集マニュアル研修実施回数	5回