

2025年度お客さま本位の業務運営方針 最終報告

	方針	K P I	結果（2026年3月末実績）
方針 1	お客さま本位の業務運営の 推進	1.ISO9001認証取得 2.日本創倫外部監査実施 3.資格取得挑戦のバックアップ 4.社内勉強会毎週1回開催 5.内務事務勉強会毎月1回開催 6.コンプライアンス勉強会毎月1回開催 7.保険会社との定例会毎月1回開催	1.ISO9001：2025年12月22日継続認証取得 2.日本創倫外部監査： 2025年10月2日大小路店監査実施済 2025年10月3日出水支店監査実施済 3.2025年10月26日年金アドバイザー3級4名受験 （テキスト代、受験料会社負担） 4.社内勉強会毎週1回開催：実施済 5.内務事務勉強会毎月1回開催：実施済 6.コンプライアンス勉強会毎月1回開催：実施済 7.保険会社との定例会毎月1回開催：実施済
方針 2	お客様の声を活かした業務 運営	1.お客さまアンケート回答件数50件以上 2.お客さまの声収集（募集人1名につき 月1件以上）	1.お客さまアンケート回答件数：合計79件 2.お客さまの声収集：合計113件 （募集人1名につき月1件以上達成）

	方針	K P I	結果（2026年3月末実績）
方針3	お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスのご提供	1.満期日7日前証券作成率90%以上 2.代理店システム計上割合90%以上 3.キャッシュレス化率95%以上 4.口振ペーパーレス登録率60%以上 5.意向把握シートや対応手順書等の各種募集ツールの改定、整備 6.対応記録入力内容についての定期的なモニタリング実施	1. 96.5% 2. 99.8% 3. 99.9% 4. 88.2% 5.<意向把握シート>自動車2025年6月改定/火災2025年7月改定 <ご契約時の承諾書>生保2025年11月改定 <手順書>苦情の対応手順書2025年8月改定/障がい者の対応手順書2025年10月改定/異動・解約手続きの対応手順書2025年11月改定 6.月別に営業担当者を2名無作為に抽出して内容確認実施済
方針4	利益相反の適正な管理	1.対応記録入力内容についての定期的なモニタリング実施 2.コンプライアンス勉強会月1回開催	1.月別に営業担当者を2名無作為に抽出して内容確認実施済 2.コンプライアンス勉強会毎月1回開催：実施済

	方針	K P I	結果（2026年3月末実績）
方針5	アフターフォローに関する取組	1.事故受付窓口割合100% 2.長期契約の高齢者に対する定期フォローコール 3.特定保険商品の契約者に対する定期フォローコール	1. 96.8%（事故受付件数385件中代理店受付件数373件） 2. 実施率84.5% 3.実施率36%
方針6	地域に根差した代理店としての社会貢献活動	1.自家発電システムの維持管理 2.地域ボランティア活動への参加	1. 2025年5月7日避難訓練時に自家発電システムの操作確認運転利用確認 2. 2025年11月26日地域こども食堂へお米2俵寄付