

2024 年度 FD 宣言に対しての KPI

1. 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

企業理念に則り、顧客本位の業務運営を実現するための策定した方針について 2024 年度の状況をお知らせします。

2. 【お客様の最善の利益の追求】

3. 【利益相反の適切な管理】

7. 【従業員に対する適切な動機付け】

上記 2.3.7.について、その定着度合を測るための評価指標を公表いたします。

○お客様から選ばれ、長期にわたるお付き合いが可能となることから、
「契約件数」「継続率」を評価指標としました。

また、社員の育成が相談会の質の向上につながっているため、契約件数推移を評価指標としました。

	生損保 新規契約件数	生損保契約年 度継続件数	生損保契約年 度継続率
2020年度	1241件	➡ 1193件	96.1%
2021年度	1220件	➡ 1196件	98.0%
2022年度	1472件	➡ 1455件	98.8%
2023年度	1408件	➡ 1396件	99.1%
2024年度	1483件	➡ 1475件	99.4%

※来店型店舗のみ対象

※各年度末時点

生命保険契約12か月目継続率	
2020年度	95.0%
2021年度	97.4%
2022年度	98.4%
2023年度	98.8%
2024年度	99.3%

※来店型店舗のみ対象

自動車保険契約（新規・更改件数）		前年対比
2020年度	272件	121%
2021年度	300件	110%
2022年度	307件	102%
2023年度	352件	115%
2024年度	377件	107%

※来店型店舗のみ対象

- お客様の多様なニーズにお応えするためには、様々な選択肢が必要です。
- 保険会社の商品を数多く取扱うことが重要と考え、取扱保険会社数を指標と捉えております。

取扱保険会社数	
生命保険会社	23社→24社
損害保険会社	14社→13社

※来店型店舗のみ対象

- ご満足いただいたこと、会社の業務改善が必要なこと、いただいたお声が取組結果となるため、お客様からの声を業務品質の向上につなげるための指標と位置づけております。

お客さまから寄せられた「声」の割合		
	お褒め	要望・相談
2020年度	53件	24件
2021年度	188件	15件
2022年度	170件	14件
2023年度	46件	15件
2024年度	45件	13件

※来店型店舗のみ対象

※2021年度・2022年度、「お褒め」の集計基準の変更があり増加

WEBアンケートによる総合満足度							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2020年度	74件	54件	17件	1件	2件	0件	0件
		73.0%	23.0%	1.4%	2.7%	0.0%	0.0%
2021年度	62件	51件	9件	2件	0件	0件	0件
		82.3%	14.5%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2022年度	53件	43件	9件	0件	0件	1件	0件
		81.1%	17.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%
2023年度	80件	67件	5件	3件	3件	2件	0件
		83.8%	6.3%	3.8%	3.8%	2.5%	0.0%
2024年度	67件	59件	4件	2件	0件	2件	0件
		88.1%	6.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%
①態度・マナー							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2020年度	74件	61件	12件	1件	0件	0件	0件
		82.4%	16.2%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2021年度	62件	58件	3件	0件	0件	0件	1件
		93.5%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%
2022年度	53件	43件	8件	2件	0件	0件	0件
		81.1%	15.1%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2023年度	80件	74件	3件	2件	1件	0件	0件
		92.5%	3.8%	2.5%	1.3%	0.0%	0.0%
2024年度	67件	63件	2件	1件	1件	1件	0件
		94.0%	3.0%	1.5%	1.5%	1.5%	0.0%
②説明・提案							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2020年度	74件	55件	13件	4件	2件	0件	0件
		74.3%	17.6%	5.4%	2.7%	0.0%	0.0%
2021年度	62件	49件	10件	2件	0件	0件	1件
		79.0%	16.1%	3.2%	0.0%	0.0%	1.6%
2022年度	53件	43件	9件	0件	1件	0件	0件
		81.1%	17.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%
2023年度	80件	66件	8件	3件	2件	1件	0件
		82.5%	10.0%	3.8%	2.5%	1.3%	0.0%
2024年度	67件	62件	2件	1件	0件	2件	0件
		92.5%	3.0%	1.5%	0.0%	3.0%	0.0%
③相談時間							
	総数	長すぎる	やや長い	ちょうど良い	やや短い	短すぎる	無回答
2020年度	74件	2件	17件	55件	0件	0件	0件
		2.7%	23.0%	74.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2021年度	62件	0件	15件	45件	1件	0件	1件
		0.0%	24.2%	72.6%	1.6%	0.0%	1.6%
2022年度	53件	0件	17件	36件	0件	0件	0件
		0.0%	32.1%	67.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2023年度	80件	2件	16件	61件	1件	0件	0件
		2.5%	20.0%	76.3%	1.3%	0.0%	0.0%
項目変更	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2024年度	67件	47件	2件	12件	4件	2件	0件
		70.1%	3.0%	17.9%	6.0%	3.0%	0.0%
④相談環境（話しやすさ）							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2024年度	67件	60件	4件	2件	0件	1件	0件
		89.6%	6.0%	3.0%	0.0%	1.5%	0.0%

⑤利用したい							
	総数	強く感じた	感じた	普通	あまり感じない	全く感じない	無回答
2024年度	67件	42件	21件	0件	2件	2件	0件
		62.7%	31.3%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%

※来店型店舗のみ対象

4. 【手数料の明確化】

お客様にご負担いただく手数料その他の費用は、重要事項説明書を使用し案内をしています。特定保険の契約件数を実施評価指標として公表いたします。

特定保険新規契約件数（一時払い含む）	
2020年度	210件
2021年度	175件
2022年度	213件
2023年度	237件
2024年度	323件

※来店型店舗のみ対象

5. 【重要な情報の分かりやすい提供】

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

上記5.6.について、その定着度合を測るための評価指標を公表いたします。

○分かりやすい情報提供やお客様に合ったサービスの提供が出来ているかを定期的にモニタリングを行い、社内チェック、指導を重要な指標と捉えております。

高齢者モニタリング件数		指摘
2020年度	27件	指摘事項なし
2021年度	30件	指摘事項なし
2022年度	47件	指摘事項なし
2023年度	52件	指摘事項なし
2024年度	77件	指摘事項なし

※来店型店舗のみ対象

特定保険モニタリング件数		指摘
2020年度	60件	指摘事項なし
2021年度	60件	指摘事項なし
2022年度	60件	指摘事項なし
2023年度	60件	指摘事項なし
2024年度	143件	指摘事項なし

※毎月ランダムに相談会履歴のチェックを実施

※来店型店舗のみ対象

○社員の資格保有は、適切な保障設計や保険商品を提供していくために大切なことです。

専門的な知識を身に付けることで、お客様の満足度にも繋がります。

その為、重要な指標と位置づけております。

	変額保険 販売資格	外貨建保険 販売資格	FP2級資格
2021年	100%	100%	63%
2022年	100%	100%	70%
2023年	100%	100%	50%
2024年	100%	100%	62%

※入社2年以内の社員は除く