

## 【2024年度】お客様本位の業務運営宣言 KPI(指標)の結果公表

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2024年8月に顧客本位の業務運営方針として当社のFD宣言を策定しました。  
本方針に基づく具体的取組みと取組状況を評価する指標の結果をお知らせ致します。

算定期間：2024年8月1日～2025年7月31日

「当社は、頂いたお客様の声を受け止め、今後のサービスに繋げていきます。」

《KPI》

お客様から頂いた声 7件

|         | 受付件数 | 【内訳】 | 対応 | 商品 |
|---------|------|------|----|----|
| お褒めの言葉  | 3    |      | 2  | 1  |
| ご不満・ご要望 | 4    |      | 3  | 1  |

当社に直接頂いたお声や各保険会社等のアンケートによって様々なお声を頂戴致しました。  
改めるべきお声につきましては原因と改善策を考えて実行しております。  
一方、業務品質を向上させていく上で必要なお客様の声自体の拾い上げが不十分でしたので改善を行って参ります。

「当社は、お客様の利益を不当に害することがないように業務運営を行います。」

《KPI》

新規継続率 99.72 %

\* 新規継続率：新契約件数に対してその期間、3ヵ月以内に消滅(解約や失効等)しなかった率  
(期間：2024年8月1日～2025年3月31日)

契約に至るまでの経緯を「意向確認書」に残し、その対応内容を毎月管理者が確認してお客様にとって不利益な契約が無いかな等のチェックをいたしております。

「当社は、ご高齢のお客様について誤解を生じることがないように、当社が定めた規定に沿って対応します。」

《KPI》

月に1度、高齢者対応履歴シートの内容をモニタリングし、対応状況を確認。

高齢者の対応においては当社のルールに従って対応しているか、対応履歴の確認を行っております。

「当社は、お客様の要望の把握を行い、その要望に合わせた商品を提供できるように教育・研修を実施します。」

《KPI》

|            |     |
|------------|-----|
| 社内研修       | 15回 |
| 社内監査       | 2回  |
| 募集人自己点検の実施 | 1回  |

お客様にベストな商品提案が行えるように社内研修を開催し、社員のスキルアップを図りました。