

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組結果について

【方針1】 ライフサポートは学びを止めない（原則2に対応）

30社を超える保険会社の研修を毎週行い、常に知識を最新化しています。

◆ 社内研修の開催回数

	2023年度実績	2024年度目標	2024年度実績 ※12/1日現在
商品（損保）研修の回数	8	12	14
商品（生保）研修の回数	8	12	10
コンプライアンス研修の回数	12	12	9

【方針2】 事故サービスセンターを設置（原則2に対応）

事故サービスセンターを設置し、万の際は営業社員に加え、事故対応専門スタッフもサポートに加わります。

◆ 事故サービスセンターでの受付事故件数

発生日	2023年度実績	2024年度目標	2024年度実績 ※12/1日現在
自動車	1,100	1,000	815
火災	303	300	265
傷害	155	150	145
新種	349	350	269
マリン	8	5	3
合計	1,915	1,805	1,497

【方針3】 内部統制を高めるため管理部を設置（原則3に対応）

内部統制を高めるため営業部門から独立した管理部を設置し、管理監督します。
また金融内部監査士による外部監査も導入。品質向上に取り組んでいます。

【方針4】 契約の透明性（原則4に対応）

契約の透明性を高めるためにも、法令等および委託を受ける保険会社の定めるところにより、お客様が負担する保険料その他の費用について適切に情報を提供してまいります。

【方針5】 「絆」を大切に、より良い情報提供をいたします（原則5に対応）

「絆」を大切に、より良い情報提供をしております。税理士、弁護士、司法書士等の士業の方とのネットワークも構築しており、保険だけでは解決できない問題も、その道のプロと共に解決へと導きます。

【方針6】 お客様の担当者は、当社全員（原則5に対応）

「お客様の担当者は、当社全員」のもと、全員バックアップ体制を構築しております。
CTIシステムを導入することにより、お客様からの電話には社員全員が対応できるため、タイムリーなお客様対応を目指しております。

◆ 電話件数：代表電話及び携帯電話

	2023年度実績	2024年度目標	2024年度実績 ※12/1日現在
発信件数	15,742	15,000	24,896
着信件数	15,560	15,000	21,553

【方針7】 お客様ごとに最も似合う保険をデザイン（原則6に対応）

お客様ごとに最も似合う保険をデザインします。お客様に寄り添い、フィットしたオーダーメイド型の効率的な保険をデザインいたします。

◆ 年間新規契約件数（ポリシー件数）

	2023年度実績	2024年度目標	2024年度実績 ※12/1日現在
損保新規契約数	1,440	1,500	1,143
生保新規契約数	432	450	288

【方針8】 満期についてもリスクチェックを怠らない（原則6に対応）

満期・更新を迎える契約も、お客様のメリットを考慮し、複数保険会社からご提案をいたします。

◆ 年間保険会社来社・打合せ回数

損害保険会社	2023年度実績	2024年度目標	2024年度実績 ※12/1日現在	生命保険会社	2023年度実績	2024年度目標	2024年度実績 ※12/1日現在
あいおいニッセイ同和	133	48	79	メットライフ生命保険	4	24	17
東京海上日動火災	78	48	56	ソニー生命保険	39	24	18
損保ジャパン	111	48	56	AFLAC	24	24	4
三井住友海上火災	33	24	24	オリックス生命保険	40	24	34
AIG損害保険	23	24	10	エヌエス生命保険	42	24	10
Chubb損害保険	10	12	7	東京海上日動あんしん生命	3	24	10
セコム損害保険	68	24	41	SOMPOひまわり生命	42	24	19
日新火災海上	38	24	26	三井住友海上あいおい生命（プライマリー兼任）	64	24	41
共栄火災	12	12	4	日本生命（はなざく生命兼任）	84	24	60
楽天損害保険	0	0	0	ジブラルタ生命	14	24	21
キャピタル損害保険	0	4	0	マンユライフ生命	5	24	2
スター保険	1	4	1	第一生命（ネオファースト兼任）	22	24	0
				ネオファースト生命（第一フロンティア兼任）	10	24	24
				FWD生命	5	24	8
				大同生命	23	24	7

【方針9】 営業成績に偏らない社員評価を導入（原則7に対応）

売上重視ではなく、プロセス重点を置いた人事評価制度を整備することにより、自分本位な営業スタイルにならないよう評価制度を工夫しております。

【方針10】 社外教育制度を導入（原則7に対応）

社員の知識・スキル向上のため、社外教育制度を導入し、社外研修を毎年受講しています。

◆ 社外研修：インソース

	2023年度実績	2024年度目標	2024年度実績 ※12/1日現在
合計	24	35	34