

# 2025年度お客さま本位の業務運営方針 中間報告

	方針	KPI	結果（2025年10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66件 2.お客さまの声収集：合計76件 (募集人1名につき月1件以上達成)

	方針	KPI	結果
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. 97.1% 2. 99.9% 3. 99.9% 4. 85.7% 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
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 2.コンプライアンス勉強会毎月1回開催：実施済

	方針	KPI	結果
方針5	アフターフォローに関する取組	<ol style="list-style-type: none"> <li>事故受付窓口割合100%</li> <li>長期契約の高齢者に対する定期フォローコール</li> <li>特定保険商品の契約者に対する定期フォローコール</li> </ol>	<p>1.94.7% (事故受付件数171件中代理店受付件数162件)</p> <p>2. 86.5%</p> <p>3. 対象12件中5件実施済</p>
方針6	地域に根差した代理店としての社会貢献活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>自家発電システムの維持管理</li> <li>地域ボランティア活動への参加</li> </ol>	<p>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</p> <p>2. 2025年11月26日地域こども食堂へお米2俵寄付</p>