

『顧客本位の業務運営に関する取組方針』に対応するKPI

1. 生命保険・損害保険の契約件数（2024年2月1日～2025年1月31日の1年間）

	総件数	内、個人	内、法人
生命保険	3,591件	3,267件	324件
損害保険	7,389件	5,154件	2,235件

2. 生命保険・継続率

2024年2月1日～2025年1月31日の1年間で新しくお預かりした、ご契約件数の上位3社の継続率です。
継続率は各社の定める基準によります。

ソニー生命保険株式会社	※ IQA24	97.8%
チューリッヒ生命保険株式会社	※ IQA24	96.7%
ネオファースト生命保険株式会社	※ IQA13	98.8%

※ IQA24（13）とは？

過去24か月（13か月）に成立したご契約のうち、現在有効なものの割合

3. 損害保険・更改率

2024年2月1日～2025年1月31日の1年間で、当社で契約件数が一番多い東京海上日動火災保険の自動車保険契約更改率です。

東京海上日動火災保険株式会社	94.1%
----------------	-------

※ $\frac{\text{当年分子（挙績）}}{\text{当年分母（挙績）}}$ で算出

新規でご契約をいただいた お客様へのアンケート結果（2024年度）

到着件数(2024年2月～2025年1月)

行ラベル	WEB	紙	総計
2月	11	73	84
3月	3	89	92
4月	6	83	89
5月		69	69
6月	1	75	76
7月	3	75	78
8月	2	54	56
9月	5	87	92
10月		76	76
11月	5	70	75
12月	2	64	66
1月	1	46	47
総計	39	861	900

項目別の件数について

	満足	やや満足	普通	不満	総計
個数 / 1.お客様の話をしっかりと伺い出来ましたでしょうか？	892	5	3	0	900

	満足	やや満足	普通	不満	総計
個数 / 2.お客様の想いは伝わりましたでしょうか？	892	5	3	0	900

	満足	やや満足	普通	不満	総計
個数 / 3.提案内容にご満足頂けましたでしょうか	891	6	3	0	900

	満足	やや満足	普通	不満	総計
個数 / 4.募集人の姿勢・態度には好感を持ってましたでしょうか	894	4	2	0	900

	満足	やや満足	普通	不満	総計
個数 / 5.募集人の知識レベルには満足頂けましたでしょうか	891	7	2	0	900

	用事の都度	年1回	2年に1回	その他	総計
個数 / 6.今後、募集人よりどれくらいの頻度で連絡をご希望されますでしょうか	874	23	2	1	900

お客様からのコメント(1月分)

- ・いい提案をしていただき助かりました。
- ・担当の方にはいつも親身になってご相談に乗っていただいております。有難いです。

契約から5年目を迎えた お客様アンケート結果（2024年度）／個人のお客様

アンケート到着件数
(2025年11月1日～11月28日)

	件数
個人	57
法人	13
総計	70

項目別の件数について

1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満		記入なし	総計	
	28	12	12	5	0		0	57	
2.現在の担当者に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満		記入なし	総計	
	41	10	4	2	0		0	57	
3.今後、担当者よりどのくらいの頻度で連絡を希望されますでしょうか？	連絡方法	用事の都度	年1回	2年に1回	その他	記入なし		総計	
	◆訪問	42	2	3	4	0		51	
	◆電話・メール	38	8	3	5	0		54	
4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？（※1枚で複数回答✓有）	その他	担当者に訪問して欲しい（挨拶など）	新商品などの情報提供をして欲しい	加入中の保障内容を教えて欲しい	資産形成などのアドバイスが欲しい	保障内容の見直しをしたい	両親の相続・介護などについて相談したい	記入なし	総計
	16	1	4	6	14	6	4	11	62
5.ライフスタイルに変化はございませんか？（※1枚で複数回答✓有）	結婚した（又は予定）	子供が生まれた（又は予定）	子供が進学した（又は予定）	マイホームを購入した（又は購入予定）	その他		記入なし	総計	
	0	3	4	4	20		15	46	

お客様からのコメント		
1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？	2.現在の担当者に満足されていますか？	4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？（※1枚で複数回答✓有）
(満足)	(満足)	
・他にない保険に入ったので。	・困った時、話を聞いて頂いています。ありがたいです。	・聞きたいことがあると、こちらから連絡しますので要望はありません。
・補償内容に満足しています。	・親切・丁寧してくれます。	・今すぐではないが、来年、子供が就職した後、保険の内容を見直したいと思っています。
・全てのリスクに対応できていると思います。	・説明・対応が充分。	・必要な時に対応してもらえればよい。
・担当者に任かせているので、安心して加入している。	・要望に応じて頂いています。・対応が丁寧です。	・今のところ大丈夫です。
・金子社長には大変お世話になっています。	・長年よくいただいております。	・特に要望はありません。
・要望に添った保険を紹介してもらい、充分検討したうえで加入したので満足しています。	・いつも丁寧に説明していただいて、わかりやすいです。	・今のところ、ないです。
・現状で加入できる一番適したものを選んでもらっているので。	・対応が早くて分からないコトも丁寧におしえてくれる。	・特に困っていません。
・アフターフォローが良い。	・加入時よく説明して下さり、その後も親切に対応してくれています。この方が担当で良かったと思っています。	etc
・何かあった時には保障されているため。	・分かりやすく、色々話をしてくれる。	
・担当の方が分かりやすいので。	・対応が早く適確な提案をしていただける。	
・要望にそっている・都度見直し提案あり(年齢等で)。	・たよになる…。	
・価格も安く、満足している。	・すぐに対応していただける。	
・対応が丁寧、はよいこと。	・アドバイスや訪問の頻度もちょうど良く、自分に合っている。	
・担当者のお勧めのプランだから。	・やさしく教えてくれる。アドバイスもくれます。	
・生活に合わせて、“これだけは必要”という内容にしてもらいました。	・必要時に対応してもらえる。	
・ライフスタイルに合わせた保険に加入しているので満足しています。	・定期的に連絡して下さり、時には自宅に来てくださいます（遠いのに…）。	
・今のところ保障を受けることもなく過ごしているが、そういう意味では保険料も良心的なのではないかと思う。	・毎回、親身になって相談にのっていただき、必ず要望に添った保険を紹介してもらえますし、何より人柄が大好きです。	
	・毎回、こちらの都合に合わせて訪問していただき、保障内容もわかりやすく説明していただいています。	
(やや満足)	・相談等すぐに対応してくれる。具体策についても提案してくれる(事故等)。	
・保険料が、いささか高額である事。	・契約者が困らないよう、何か不備や問題があれば連絡を下さるまで。	
・もしもの時の補償は充実しているが、物価高騰もあり、支払が大変になってきているため。	・適度な距離感がちょうど良い。	
・保険の見直しの検討をしたいと思っているが、そこまで至っていない。	・定期的にご連絡をいただき、保険の内容の確認、見直し、新しい保険の提案等して頂いている。	

契約から5年目を迎えた お客様アンケート結果（2024年度）／法人のお客様

アンケート到着件数
(2025年11月1日～11月28日)

	件数
個人	57
法人	13
総計	70

項目別の件数について

1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	記入なし	総計	
	9	2	2	0	0	0	13	
2.現在の担当者に満足されていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	記入なし	総計	
	10	2	1				13	
3.今後、担当者よりどのくらいの頻度で連絡を希望されますでしょうか？	連絡方法	用事の都度	年1回	2年に1回	その他	記入なし	<div></div> 総計	
	◆訪問	10	1	0	0	2	<div></div> 13	
	◆電話・メール	10	1	0	0	2	<div></div> 13	
4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？（※1枚で複数回答✓有）	その他	担当者に訪問して欲しい（挨拶など）	新商品などの情報提供をして欲しい	加入中の保障内容を教えて欲しい	資産形成などのアドバイスが欲しい	保障内容の見直しがあった	記入なし	総計
	4	2	1	1	2	0	6	16
5.ライフスタイルに変化はございませんか？	結婚した（又は予定）	子供が生まれた（又は予定）	子供が進学した（又は予定）	マイホームを購入した（又は購入予定）	記入なし	<div></div>	総計	
	0	0	0	0	9	<div></div>	9	

お客様からのコメント

1.現在ご加入中の保険に満足されていますか？

(満足)

- ・全てのリスクに対応できております。
- ・ニーズに合っている。

(やや満足)

(普通)

2.現在の担当者に満足されていますか？

(満足)

- ・満足しています。ただ、来社を増やしてほしい。
- ・親切で丁寧に対応してください。
- ・いつも良くしていただいております。
- ・知識があり、ユーモアがあって解りやすい説明をして頂ける。

(やや満足)

4.イデアルライフ、又は担当者にご要望はございますでしょうか？

(※1枚で複数回答✓有)

(その他)

- ・生保など一年に一度確認できる仕組(現状の確認)があれば良いと思う。
- ・内容の変更や更新時に説明をして頂いていますが、引き続きお願いしたい。