

# 2025年度 お客さま本位の業務運営に関する中間報告(2025年9月末)

## 進捗状況<2025年9月末現在>

<p><b>【方針1】お客さまの最善の利益の追求【原則2】</b>          &lt;2025年度に定めたKPI&gt;          ① 年間教育研修計画 コンプライアンス研修12回、保険募集管理研修12回、販売活動研修12回、顧客情報管理研修4回、事故対応・安全運転研修2回、お客さま品質向上会議4回、公的保険制度を踏まえた保険募集・高齢者・障がい者への対応研修4回、ITリテラシー・モバイル！SOMPO活用研修6回。来店され、生命保険を希望されたお客さまへの公的保険動画による説明割合70%以上。          ② 社員共有が必要なお客さまの声年間80件以上。          ③ 代理店事故受付窓口割合90%以上。</p>	⇒	<p>①コンプライアンス研修:41回、保険募集管理研修:19回          販売活動研修:22回、顧客情報管理研修:6回、事故対応・安全運転研修:2回          お客さま品質向上会議:18回、公的保険制度を踏まえた保険募集・高齢者・障がい者への対応研修:3回、ITリテラシー・モバイル！SOMPO活用研修:14回、来店され生命保険を希望されたお客さまへの公的保険動画による説明割合:71 %          (公的保険に関する説明はチラシ等を活用して100%実施)          ② 社員共有が必要なお客さまの声年間:朝礼または全体会議で71件を共有          ③ 代理店事故受付窓口割合:93%</p>
<p><b>【方針2】利益相反の適切な管理【原則3】</b>          &lt;2025年度に定めたKPI&gt;          ① 年間教育研修計画 コンプライアンス研修12回、独自で作成したコンプライアンス確認テスト6回実施。</p>	⇒	<p>① コンプライアンス研修41回、当社独自で作成したコンプライアンス確認テスト:5回          ② 内部監査人による対応履歴、お客さまの声に関する監査:2回</p>
<p><b>【方針3】手数料の明確化【原則4】</b>          &lt;2025年度に定めたKPI&gt;          ① 年間教育研修計画 お客さまにご負担いただく手数料その他の費用についての研修を4回実施。          ② 業務管理責任者等によるお客さま意向アンケート、対応履歴を点検。特定契約保険新契約に関して100%実施。</p>	⇒	<p>① お客さまにご負担いただく手数料その他の費用についての研修:1回実施。          ② 業務管理責任者等によるお客さま意向アンケート、対応履歴を点検。特定契約保険新契約に関して:100%</p>
<p><b>【方針4】お客さまへ分かりやすい情報提供【原則5】</b>          &lt;2025年度に定めたKPI&gt;          ① 内部監査人による保険商品販売方針動画、書面の活用と公的保険制度動画の視聴履歴、募集人にヒアリングを年2回実施。          ② 業務管理責任者等によるお客さま意向アンケート、対応履歴を点検。特定契約保険新契約に関して100%実施。</p>	⇒	<p>① 内部監査人による保険商品販売方針動画、書面の活用と公的保険制度動画の視聴履歴、募集人にヒアリング:1回実施          ②お客さまアンケート、対応履歴を点検。特定契約保険新契約に関して:100%点検実施</p>
<p><b>【方針5】お客さまにふさわしい最適なサービスの提供【原則6】</b>          &lt;2025年度に定めたKPI&gt;          ① 2024年度、損保ジャパン モバイル！SOMPO LINE新規登録数400人。          ② 年間教育研修計画 高齢者、障がい者対応等の研修をそれぞれ2回実施。          ③ 生命保険のご契約者へのアフターフォローサービス実施件数500件。          ④ 教育計画による、コンプライアンス研修12回、保険募集管理研修12回、販売活動研修12回、顧客情報管理研修4回、FD宣言研修2回。</p>	⇒	<p>① 9月末時点、損保ジャパン モバイル！SOMPO LINE新規登録数:185人          ② 高齢者対応研修:未実施。障がい者対応等の研修:3回          ③ 生命保険のご契約者へのアフターフォローサービス実施件数131件          ④ 教育計画による、コンプライアンス研修:41回。保険募集管理研修:19回          販売活動研修:22回、顧客情報管理研修:6回、FD宣言進捗確認と課題の共有:5回</p>
<p><b>【方針6】従業員に対する適切な動機づけ【原則7】</b>          &lt;2025年度に定めたKPI&gt;          ① 社員の仕事目標設定時に社員それぞれが資格取得目標等の年間計画を立て、目標達成に向けて研鑽します。          ② 地域の清掃奉仕活動を年間12回以上実施。マネーセミナー等各種セミナーを年間3回以上実施。</p>	⇒	<p>① 資格取得目標等の年間計画:年金アドバイザー2名受験          ② 地区清掃活動:9回実施          マネーセミナー:未実施</p>

※ KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

## 2025年上半期を終えて

2025年上半期のKPI進捗状況は上記の通り、概ね順調に推移しております。  
 弊社は、経営理念に定めたお客様に安心と安全を提供するという強い信念を持ち、お客様本位で行動するプロ集団であり続けるよう、全社員がお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。