

お客さま本位の業務運営方針

～企業理念の実現に向けて・2025年度の取り組み状況について～

当社は、お客さま本位の業務運営について具体的な取り組み状況の公表を行っていませんでしたが、2026年度よりご報告を開始いたします。

三つのKPI

～「お客さま本位の業務運営方針」のための三つのKPI～

【KPI】①～お客さまアンケート～

損害保険の新規・更改ご契約において6割程度の取り扱いシェアを占める代申保険会社(三井住友海上火災保険株式会社)のお客さまアンケート(代理店満足度)について、10段階のうち「10、9の評価割合40%以上」「10～6の評価割合80%」を目指してまいります。

社外公表を前提としたアンケートではないため具体的な数字の公表は控えておりますが、令和7年度は上記のそれぞれの目標を5%～10%弱上回ることができました。目標の目途は越えているとはいえ、まだまだ向上余地が認められる水準となります。

また、多くの筆記欄ご入力を頂戴しておりますが、満足度・推奨度の評価が低いお客さまからのご指摘・苦言等もいただいております。代申保険会社と共有のうえ真摯に受け止めさせていただいております。

このアンケート結果の状況等については代申保険会社との月次会議の場を設けており、傾向の把握や改善策について定例的に取り組んでおります。その内容については週次の営業会議や月次の全体会議などで社内共有を図っており、今後ともお客さま本位の業務運営に資するよう努めてまいります。

【KPI】②～お客さまの声の収集と活用～

従来から、お客さまからの「苦情」「ご意見・ご要望」「お褒め」などを社内で共有し日々の活動に活かせるよう努めてまいりました。今後はお聞きさせていただく姿勢を強め、受付件数や概要について公表してまいります。

今年度は284件の登録をさせていただきました。概況は以下の通りとなります。

受付項目	件数	割合(%)
営業クレーム・ご要望	17	5.9%
商品クレーム・ご要望	11	3.8%
ご意見・ご感想	62	21.8%
その他マイナスの声	48	16.9%
プラスの声	146	51.4%
合計	284	100%

本件につきましては、月次ベースにて部長会議・全体会議等で社内共有を図り、改善策などを共有しております。また、取締役会の報告事項としても開催の都度取り上げており、今後も引き続き、経営から一社員までお客さまの声を重視してまいります。

【KPI】③～資格取得の推進ならびに研修の実施～

損害保険大学課程(専門コース)、同(コンサルティングコース)、生命保険専門課程の取得率アップに取り組み、推移等につき公表してまいります。

また、保険会社講師による研修やロールプレイングなど各種研修につき取り組み概要を公表してまいります。

■資格取得状況について

当社は規定に基づき資格取得奨励金を支給しております。

令和7年度の支給状況につきましては下表のとおりであり、今後も継続して資格取得を推奨してまいります。

損害保険資格【大学課程専門コース】	2名
生命保険資格【大学課程】	0名
宅地建物取引士	1名

全社員(スタッフ含む)の取得率については以下の通りとなります。 ※4/1現在

損害保険資格【大学課程専門コース】	47.6%
損害保険資格【コンサルティング課程】	4.8%
生命保険資格【大学課程】	28.6%

■研修(勉強会)・ロープレ研修について

令和7年度の実施状況は下表のとおりとなります。

●損保営業

研修（勉強会）	
講師:保険会社担当者	7回開催
ロープレ研修(下期から開始)	
講師:保険会社担当者	2回開催

●生保営業

研修（勉強会）	
	2回開催
ロープレ研修	
	9回開催

なお、各保険会社のWEB研修などについても、月例の全体会議等において周知を図り、定例・積極的に取り組んでおります。

お客さま本位の業務運営に活かせるよう、今後も資格取得の推進ならびに研修の実施に努めてまいります。

以上

2026年8月1日
株式会社東泉