

2025 年度における取組結果について

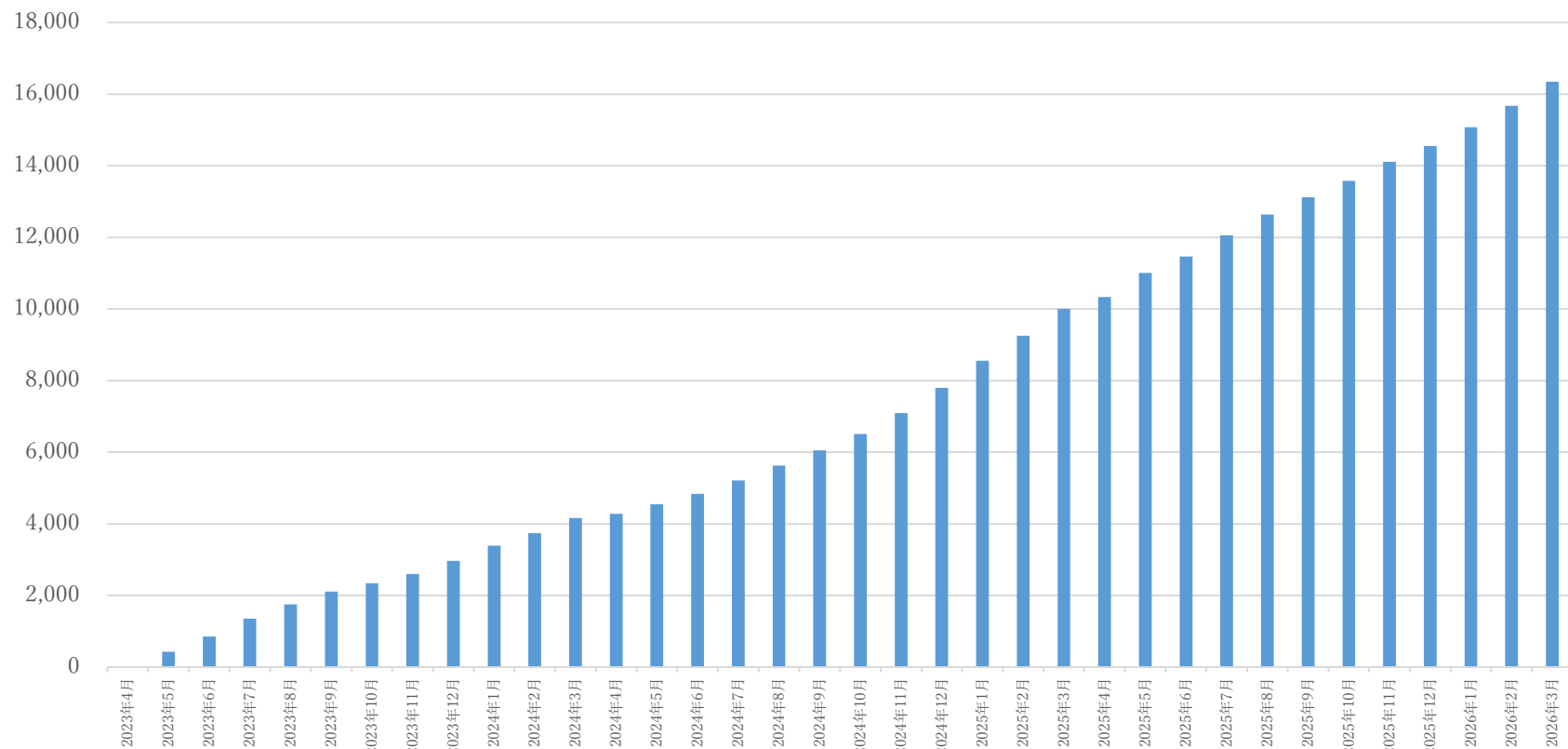
方針 1,

お客様からの苦情ゼロを目指し、丁寧かつ適切な説明を心がけ営業活動を行ってまいりました。年間を通じて2件の苦情が発生いたしましたが、昨年度と比較して減少しております。今後は苦情内容の分析を行い、説明不足や対応遅延の防止に努めることで、引き続き苦情ゼロを目指してまいります。

方針 2,

お客様のニーズに応じた適切な保険提案を行い、安心してご加入いただけるよう営業活動を行ってまいりました。その結果、保有契約件数は順調に増加しております。今後もお客様本位の提案を継続し、さらなるサービス向上に努めてまいります。

2023年度~2025年度 保有契約件数の推移



方針 3,

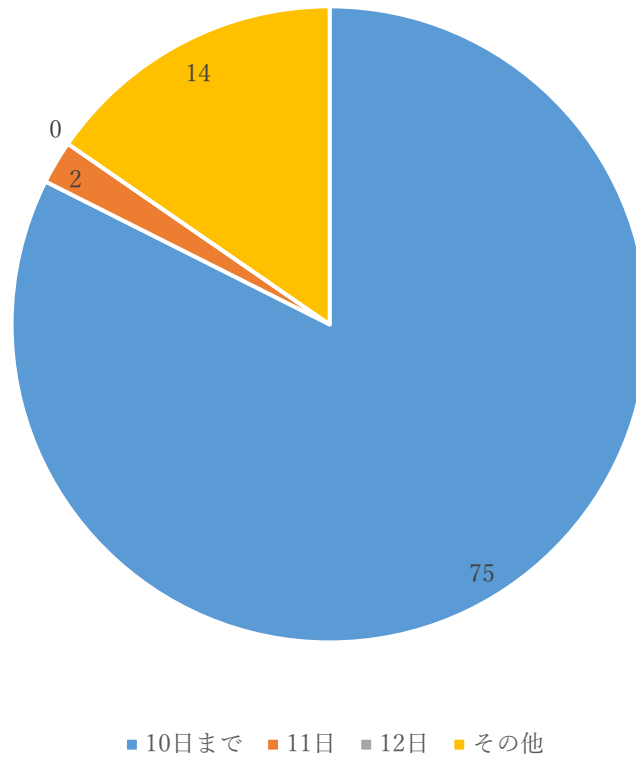
利益相反に関する管理態勢の強化を図るため、社員に対する教育・指導を継続して実施してまいりました。今後も適切な業務運営に向け、継続的な教育を徹底してまいります。

方針 4,

請求された保険金について、全件を 10 日以内に支払うことを目標として取り組んでまいりました。その結果、請求案件のうち約 83%を 10 日以内に処理いたしました。

一部案件については、初回保険料の入金確認待ち等の理由により目標達成には至りませんでした。必要書類の早期案内や進捗確認を徹底し、引き続き全件 10 日以内の対応を目指してまいります。

2025年度保険金支払い日数と件数



10日以内：75件 11日以内：2件 12日以内：0件 13日超：14件

方針 5,

高齢者や障害者のお客様に対しては、より丁寧で分かりやすい説明を心がけ、お客様に寄り添った対応を継続して実施してまいりました。

今後も安心してご相談いただける環境づくりに努めてまいります。

方針 6,

社員の法令遵守意識の向上を図るため、継続的な指導・教育を実施してまいりました。

今後は WEB 形式によるコンプライアンステストの実施等も検討し、さらなる法令遵守体制の強化に努めてまいります。