

## お客さま本位の業務運営に関する KPI 実績のご報告（2025 年度）

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況を定期的に検証し、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために、その結果を公表しております。

2025 年度における主な KPI の実績は以下のとおりです。

### ■指標 1：代理店満足度（方針 1・5、原則 2・6）

99.4%（2025 年度）

代理店満足度は 99.4%と高い水準を維持しており、お客さま本位の業務運営が着実に定着していることがうかがえる結果となりました。

### ■指標 2：お客さまの声の収集（方針 1、原則 2）

99 件

お客さまの声の集約件数は 99 件となりました。いただいたお客さまの声は、毎月のコンプライアンス会議等で共有し、業務品質の改善および顧客満足度の向上に活かしております。今後もお客さまのご意見・ご要望に真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。

### ■指標 3：意向把握シート・面談記録の全件検証（方針 1・2・3、原則 2・3・4）

全件の確認を実施した上で、その中から 52 件のモニタリングを実施しました。不適切と判断された契約および、利益相反に該当する契約は確認されませんでした。これらの結果から、適切な業務運営が実施されていることを確認しております。今後も継続的な検証を通じて品質維持・向上に努めてまいります。

### ■指標 4：社内研修の実施（方針 4・6、原則 5・6）

商品研修：23 回

コンプライアンス研修：26 回

事故対応強化研修：14 回

教育プログラムに基づいた社内研修を継続的に実施することで、従業員がやりがいと誇りを持って業務に取り組める環境を整えました。あわせて、業務に必要な専門知識や対応力の向上にもつながっています。

### ■指標 5：社員面談の実施（方針 6、原則 7）

年 3 回（6 月・10 月・2 月）に実施する社員面談を通じて、お客さま本位の業務運営に関する徹底、ならびに目標達成への意識向上や進捗確認、課題の明確化を図っております。また、社内ルールやコンプライアンス意識の向上にもつながっており、従業員の成長と組織力の強化に寄与しています。

■指標 6：トータルプランナー資格取得（方針 6、原則 7）

新規取得者：0 名

申込者：6 名

保有者：4 名

2025 年度の新規資格取得者は 0 名でしたが、6 名が資格取得に向けた教育プログラムに取り組んでおります。現在 4 名の有資格者が在籍しており、今後も計画的な人材育成を推進してまいります。

当社は、今後もお客さま本位の業務運営のさらなる定着に向け、各種取組の高度化と継続的な改善に努めてまいります。

以上