

「お客さま本位の業務運営方針」 2024年度評価指標（KPI）と具体的な取組み

「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく取組み成果について更新しましたのでお知らせいたします。

当社は「保険を通じてお客さまの日々の生活と未来に安心を提供し続け、社会の安定と発展に貢献する」の経営理念のもと、本基本方針に基づく判断・行動を徹底しております。

今後も本方針に基づく取組みを継続し、サービス品質の向上に取り組んでまいります。

評価指標 1

募集人に対する研修

「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動を徹底することが最善の利益の実現に繋がるものと考え、実現に向けて社内教育を徹底しております。

- 「教育マスタープラン」を策定し、コンプライアンスや個人情報保護、お客さまのご意見・ご要望に対する取組み等、様々な研修を全従業員が受講しております。また、研修は内容に応じ、外部講師の活用等によるサービス品質の向上を図っております。
- お客さまへ適切な情報提供、商品提案を実施するため、ヒアリング・コンサルティング力強化に向けた研修、保険商品や金融知識、公的保障等に関する研修を実施しております。
- 研修は動画コンテンツとして配信し、従業員がいつでも学ぶことができる体制を整えております。

教育・研修の流れ

| | |
|---------|--|
| 新入社員 | ・ 2か月間の基礎研修後、フォローアップ研修/2か月 (保険コンサルティングスキル研修、接遇研修、コンプライアンス研修等) |
| 入社2年目以降 | ・ フォローアップ研修/年 (コミュニケーション研修、部下育成研修、ビジネスマインド研修等) |
| 管理層 | ・ 管理職研修 (マネジメント研修、部下育成研修等) ・ コンプライアンス責任者研修/年 |
| 全従業員 | ・ オンライン研修 ・ 接遇研修 ・ ロープレ研修 ・ 保険提案力研修 |

評価指標 2

取扱い保険会社

お客さま一人お一人のライフスタイルに寄り添った、安心・最適な保険プランをご提案するため、複数の保険会社と保険募集代理店委託契約を結んでおります。

| 2024 年度 取扱い保険会社 | |
|-----------------|------|
| 生命保険会社 | 27 社 |
| 損害保険会社 | 21 社 |
| 少額短期保険会社 | 8 社 |

※2025 年 2 月末時点

評価指標 3

お預かりしているご契約件数

お客さまに生涯を通じてお付き合いいただけることが、当社の保険募集に対するお客さまの信頼を着実に得られている評価と考えております。保険を通じてお客さまの日々の生活と未来に安心を提供し続けてまいります。

| ご契約件数 |
|--------|
| 188 万件 |

※個人向け・法人向け保険の合計契約件数を記載しております。

※当社が取扱う「イオンカード会員向け保険」及び「イオンバイク自転車あんしんパック」の保険契約件数は各保険の加入者数（被保険者数）を記載しております。

※2025 年 2 月末時点

評価指標 4

取扱い商品数

お客様の加入目的・保障（補償）ニーズへの確にお応えするため、保険商品のラインナップの充実に努めております。また、当社ホームページ「イオンのほけん相談 保険マーケット」では、WEB 限定商品・イオンカード会員さま専用商品を複数ご用意しております。

また、保険募集活動を通じてお客さまからいただいたご意見やご要望を真摯に受け止め、個人情報の保護に十分配慮した上で、必要に応じて保険会社へ共有しております。これにより、お客様のニーズにより一層お応えできる保険商品の開発・改善に貢献してまいります。

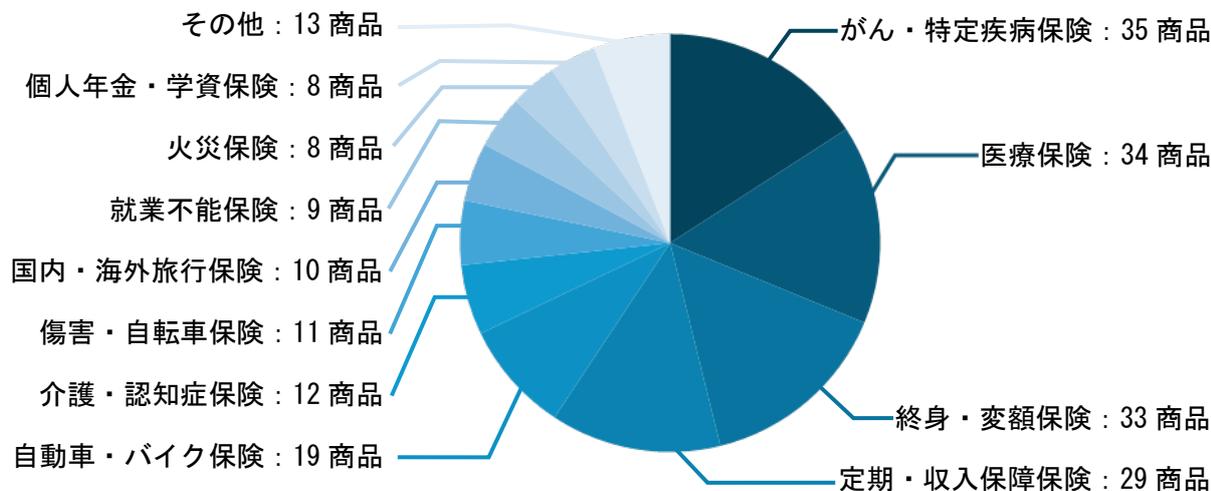
1. お客様に幅広い保険商品からお選びいただけるよう、2024 年度は新たに 11 商品の取扱いを開始いたしました。
2. 今後もお客さまへの最適な保険のご提案に向け、取扱保険商品のラインナップを充実させてまいります。

【個人向け商品】

| 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 | 2024 年 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 152 商品 | 175 商品 | 186 商品 | 210 商品 | 221 商品 |

※2025 年 2 月末時点

【保険種類ごとの取扱い商品数】



※2025 年 2 月末時点

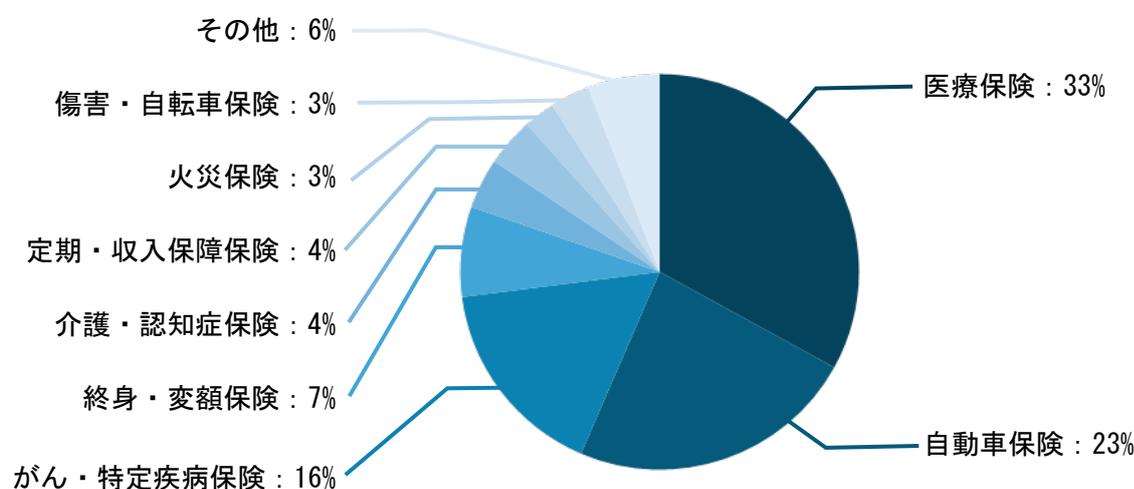
評価指標 5

販売商品シェア

当社は「保障にムダなく」「保険料をムリなく」「ご説明はわかりやすく」をお客さまへの3つのお約束とし、お客さまのご意向に合わせ、幅広い商品をご案内しております。

1. 当社ではお客さまの利益を適切に保護すべく、営業管理システムを導入しております。お客さまとの対話の中で把握したご意向や交渉経緯等の記録をデジタル化することで公平かつ客観的な立場に立ったご提案に取り組んでおります。
2. 当社ホームページ「イオンのほけん相談 保険マーケット」では、ライフステージごとに必要となる様々な保険商品を取扱い、保険料を一括で比較出来るシミュレーションをご案内しております。

【保険種類ごとの販売商品シェア】



※対象期間：2024年3月～2025年2月
※新規取扱契約に限る
※個人分野に限る
※対面、テレマーケティング、WEB経由販売に限る

評価指標 6

FP 資格保有者数（2 級以上）

社員の FP 資格等の取得を推進、コンサルティングスキルを高め、お客さまの生活に安心をお届けしてまいります。

1. コンサルティング知識向上のため、社内で FP2 級以上の資格取得者に「資格手当」、FP 試験合格者には「研修費用支給」、「受験料補助」制度を設け、資格取得支援を行っております。
2. お客さまへのトータルライフプランニングができる人材を育成するため、生命保険・損害保険の上位資格や個人情報保護士資格取得も推進しております。

| FP 資格保有者数 |
|-----------|
| 251 名 |

※2025年2月末時点

評価指標 7

自動車保険更新率

自動車保険を当社にてご継続いただけることは、丁寧なアフターフォローによりお客さまにご満足いただいた結果と考えます。

1. お客さまお一人おひとりの自動車保険の補償ニーズに合わせ、適切な情報提供・ご提案を行っております。
2. お客さまの利便性向上への取組として、Web 更改の推進を行っております。

| 自動車保険更新率(ダイレクト系除く) |
|--------------------|
| 96.2% |

※対象期間：2024年3月～2025年2月

※当社における定義に基づき算出

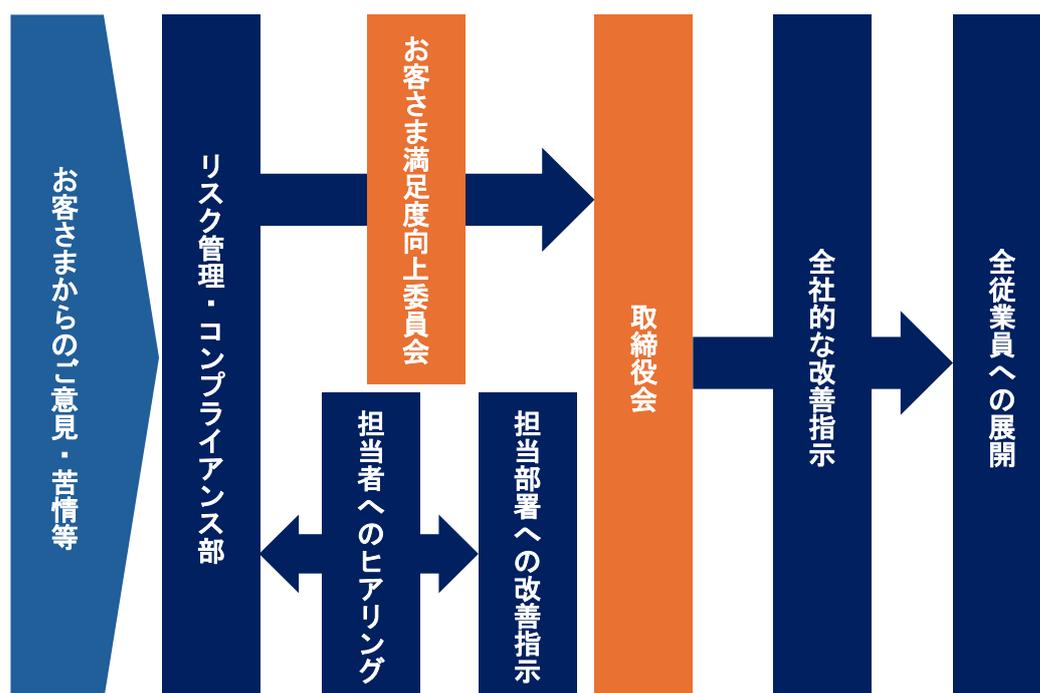
評価指標 8

お客さまの声

お客さまからいただきました貴重なご意見は、当社の重要な資産として真摯に受け止め、今後のサービス品質向上、業務改善に取り組んでおります。また、毎月管理部門ではお客さまとの対応履歴のモニタリングを実施し、お客さま本位の対応を行っているかの点検を実施しております。

1. お客さまからのご意見・ご要望やサービス品質向上に関する事項について、毎月「お客さま満足度向上委員会」を開催し、関係者への指示や取締役会での報告・提言を行っております。
2. お客さまの声を今後の対応に役立てられるよう、毎月実施する社内研修にてお客さまのご意見、事例を共有しております。

お客さまの声を経営、業務品質向上に活かす取り組み



【お客さまの声：アンケート件数・構成比】

| | お褒めの言葉 | どちらでもない | ご意見・ご不満・ ご要望 | 合計 |
|----------------------|--------|---------|-----------------|-------|
| ご高齢のお客さま | 79 件 | 100 件 | 52 件 | 231 件 |
| | 34.2% | 43.3% | 22.5% | 100% |
| 特定保険にお申込み のお客さま | 40 件 | 28 件 | 1 件 | 69 件 |
| | 58.0% | 40.6% | 1.4% | 100% |
| 契約をお乗換え いただいたお客さま | 23 件 | 21 件 | 3 件 | 47 件 |
| | 48.9% | 44.7% | 6.4% | 100% |
| その他 | 120 件 | 33 件 | 13 件 | 166 件 |
| | 72.3% | 19.9% | 7.8% | 100% |
| 合計 | 262 件 | 182 件 | 69 件 | 513 件 |
| | 51.1% | 35.5% | 13.5% | 100% |

※対象期間：2024年3月～2025年2月