

「お客さま本位の業務運営方針」 2025 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出来る体制を整えております。
- 従業員の自律的な学びと成長を後押しするため、保険知識に加え幅広い知識・スキルの習得を支援するとともに、121 種類の資格取得および一部資格における通信講座の受講を助成しております。

教育・研修項目

入社時研修

・新入社員研修(2 か月)、中途入社者研修
(保険コンサルティングスキル研修、接客研修、コンプライアンス研修等)

全従業員

・部門別スキルアップ研修 ・コンプライアンス研修
・個人情報保護、情報セキュリティ研修

管理職研修

・管理監督者層研修
・コンプライアンス責任者研修

評価指標 2

取扱保険会社・商品数

お客さまお一人おひとり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。

ご加入目的・保障（補償）ニーズへの確にお応えできるよう、取扱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 限定商品やイオンカード会員さま専用商品など、多様なニーズにお応えできる商品をご用意しております。

また、保険募集活動を通じて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、より一層お客さまのニーズにお応えできる保険商品の開発・改善につなげてまいります。

【取扱保険会社】

2025 年	
生命保険会社	26 社
損害保険会社	20 社
少額短期保険会社	8 社

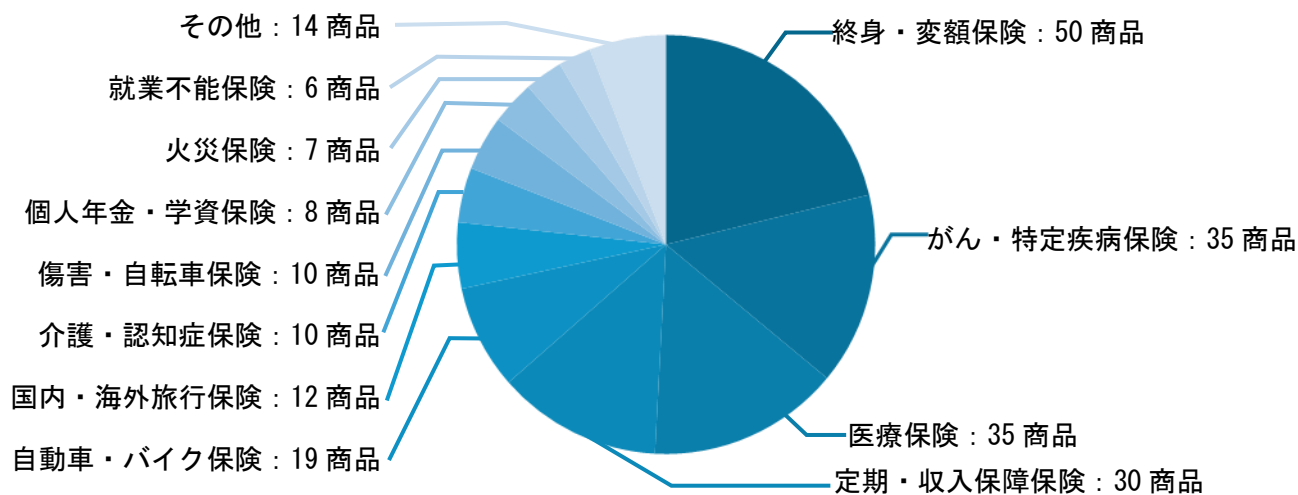
※2026 年 2 月末時点

【個人のお客さま向け商品】

2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
175 商品	186 商品	210 商品	221 商品	236 商品

※毎年 2 月末時点の情報を記載

【保険種類ごとの取扱商品数】



※2026 年 2 月末時点

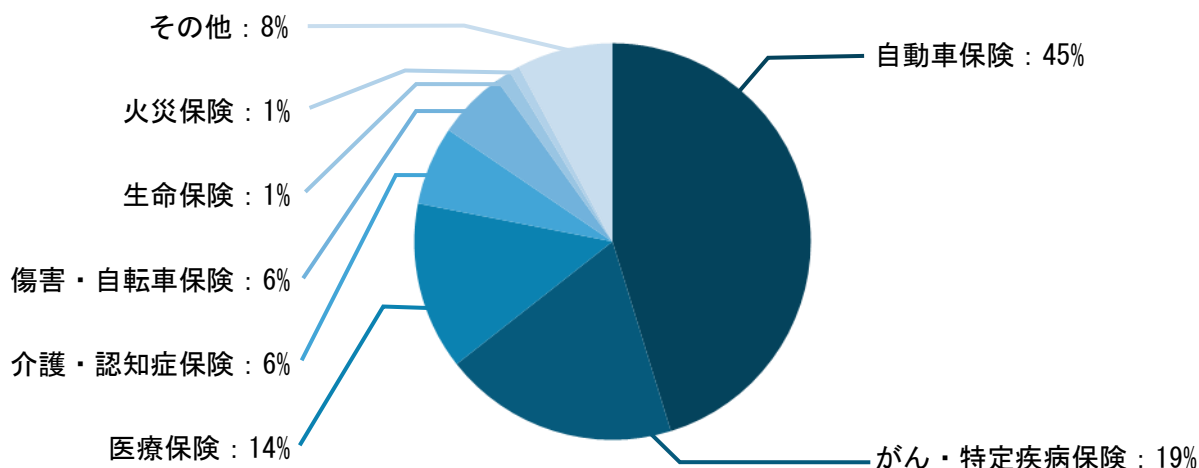
評価指標 3

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：2025年3月～2026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 4

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
194 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。

※2026年2月末時点

評価指標 5

生命保険継続率

ご案内した生命保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客さまにご満足いただいた結果と考えております。

当社は、今後もお客さま一人ひとりのご意向に沿った保険商品のご提案と、内容や特性を丁寧かつ分かりやすくお伝えする情報提供に努めるとともに、ご契約後も安心して継続いただけるよう、サポートを継続してまいります。

13 月目継続率※1	25 月目継続率※2
95.8%	90.9%

※1：対象契約 2024 年 3 月～2025 年 2 月に 13 月目となる契約（除く通販、Web 等）

※2：対象契約 2023 年 3 月～2025 年 2 月に 25 月目となる契約（同上）

評価指標 6

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）
95.8%

※対象期間：2025 年 3 月～2026 年 2 月

※当社における定義に基づき算出

評価指標 7

お客さまからの入電応答率

当社は、保険に関するご相談や各種手続きにおいて、お客さまからのお電話に迅速かつ確実に対応することが、信頼される保険代理店であるための重要な責務であると考えています。

お客さまをお待たせしない対応は、お問い合わせやお手続きに関する不安を早期に解消し、必要なご案内やお手続きを円滑に進めることにもつながります。

そのため、入電応答率を継続的に確認・改善し、応対品質と業務運営の両面から体制を強化することで、お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

お客さまからの入電件数
88,981 件
入電応答率
92.5%

※対象期間：2025 年 3 月～2026 年 2 月

※入電対象：カスタマーサポート部への入電に限る

評価指標 8

お客さまの声

お客さまからいただいた貴重なご意見は、真摯に受け止め、サービス品質の向上および業務改善に取り組んでおります。また、毎月、管理部門において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が行われているかの点検をしております。

1. お客さまからのご意見や苦情については、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・提言を行っています。
2. お客さまの声を今後の接客品質向上に反映するため、毎月実施する社内研修において、お客さまのご意見や具体的な事例を共有し、改善策の検討および現場への展開を行っています。

【苦情件数】

2023 年	2024 年	2025 年
62 件	85 件	75 件

※毎年2月末時点の情報を記載

お客さまの声を経営、業務品質向上に活かす取り組み

