

2026年7月3日  
イオン保険サービス株式会社

## 「お客さま本位の業務運営基本方針」2025年度取組結果の公表

イオン保険サービス株式会社（本社：千葉県千葉市、代表取締役社長：角谷修一、以下、当社）は、2017年8月に制定いたしました「お客さま本位の業務運営基本方針」の定着・浸透を客観的に評価するため、下記の評価指標（KPI）を設定しており、具体的な取組内容とともに2025年度の取組結果を公表しましたのでお知らせいたします。

### 記

「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく評価指標（KPI）

- ① 募集人に対する教育
- ② 取扱保険会社・商品数
- ③ 販売商品シェア
- ④ お預かりしているご契約件数
- ⑤ 生命保険継続率
- ⑥ 自動車保険更新率
- ⑦ お客さまからの入電応答率
- ⑧ お客さまの声

当社は、すべてのお客さまに対し、「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動を徹底し、お客さまの最善の利益の実現に向けた業務運営に取り組んでまいります。また、お客さまの声を真摯に受け止め、サービス品質の向上と業務改善を継続的に推進することで、より一層の安心と信頼をご提供できるよう努めてまいります。

今後も保険を通じて、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。

以 上

### 【当社ホームページサイト】

お客さま本位の業務運営：2025年度 評価指標（KPI）と取組結果  
[https://www.hokenmarket.net/ais/fiduciary\\_duty2.html](https://www.hokenmarket.net/ais/fiduciary_duty2.html)

### 【本件に関するお問い合わせ】

イオン保険サービス株式会社  
経営企画部 TEL：043-351-8729