

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況について

群馬振興（以下、「当社」といいます）は、会社情報で公表する5項目にわたる企業理念に基づき、「勧誘方針」、「プライバシーポリシー」等を遵守するとともに、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、公表しております。

本方針の取組状況を確認するために定めました指標につきまして、以下の通り公表します。

1. お客さまの最善の利益の追求

- （１）お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、お客さまの最善の利益に繋がるものと考え、お客さまとの対話を通じて、お客さまの抱えるリスクやご意向、ニーズなどを的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。
- （２）募集記録等のモニタリングを定期的実施することにより、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理します。

【指標 1】お客さまアンケート（代理店推奨度）

お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供した結果が、お客さまの最善の利益、さらにはお客さまの満足度につながると考え、最も取引契約件数の多い東京海上日動社が実施している「お客さまアンケート」の「NPS（ネット・プロモーター・スコア）」の集計結果(代理店推奨度)を使用します。

◆2024 年度：14.2%

※NPS とは・・・「お客さまの企業に対する愛着・信頼度合い」を測るための指標です。「ご家族や知人の方にご契約の保険代理店を薦めたいと思われますか？」という質問に対し、0～10 の 11 段階（0：まったく思わない⇔10：非常にそう思う）で評価いただきます。推奨者（9～10）の割合から批判者（0～6）の割合を引いた数値を指標とします。

NPS：14.2%（①－③）

評価基準	推奨者①	中立者②	批判者③
件数	54 件	53 件	34 件
割合	38.3%	37.6%	24.1%

※中立者以上の割合（①＋②）は 75.9%

※東京海上日動社全社代理店平均 NPS：10.2%

【指標 2】募集記録のモニタリング件数

お客さまの意向把握、比較推奨販売について、お客さまへの適切な対応ができているかを活動記録や意向シート等により検証します。

◆2024 年度

- ・損害保険：1,321 件
- ・生命保険：161 件

【指標 3】顧客数(お客さま契約先数)

お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供した結果がお客さまの最善の利益、さらにはお客さまの満足度につながると考え業務を行ってきました。その結果が「顧客数(お客さま契約先数)」となっていると考えております。

◆2024 年度：40,031 先(法人 2,979 先、個人 37,052 先)

2. 分かりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明

(1) 取り扱う商品・サービスについて、お客さまに分かりやすくご説明します。また、お客さまが保険のお申込みを行うにあたり、必要な情報を十分にご提供します。お客さまにとって不利益となる事項等の特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。

(2) ご高齢のお客さまや障害のあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、商品・サービスの説明に誤解が生じないように、お客さまに応じて分かりやすく丁寧にご説明します。

【指標 1】各種研修実施回数

お客さまに分かりやすいご説明、ご提案を行うとともに、コンプライアンスを遵守した業務の遂行を徹底するため、「商品研修」「ロープレ研修」「コンプライアンス研修」を実施し、実施回数を指標としております。

◆2024 年度

- ・商品研修実施回数：48 回(延参加人数 913 名)
- ・ロープレ研修実施回数：0 回
- ※コンプライアンス研修を優先したため未実施。2025 年度は実施いたします。
- ・コンプライアンス研修実施回数：12 回(延参加人数 735 名)

【指標 2】高齢者(70 歳以上)対応先数 (新規・更改)

ご高齢のお客さまには、理解度や判断力等を確認のうえ、誤解が生じることのないよう丁寧な説明を行ってまいります。

◆2024 年度

- ・損害保険：2,036 先
- ・生命保険：9 先

3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

(1) お客さまの年齢、家族構成、資産状況、知識及び取引目的等のご意向をきちんと把握するとともに、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。

(2) 保険商品販売後のお客さまに対しても、ご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、保障内容の見直し等のお客さまにとって価値のあるご提案を適切に行うことで、お客さまの安心と信頼が得られるよう努めます。

【指標 1】早期更新

お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供のために、満期を迎えるお客さまに対する早期のご案内を実施すべく「早期更新」を指標としております。

◆2024 年度：30.2 日(目標：満期 30 日前更新)

【指標 2】更改率（損害保険）

保険商品販売後も、保障内容の見直し等のお客さまにとって価値のあるご提案を適切に行うことで、契約の満期を迎えられたお客さまが引き続き当社をご選択いただいた件数の割合（更改率）を指標としております。

◆2024 年度：88.1%

【指標 3】生命保険 25 ヶ月継続率

お客さまのご意向に沿った提案を行ったことで契約が締結できたものと考え、ご契約後もアフターフォローによりご満足いただけるサービスを提供するために、生命保険 25 ヶ月継続率を指標としております。

◆2024 年度：94.4% ※最も取引契約数が多い日本生命社の指標を使用します。

4. お客さまの意向・ニーズに対応できる人財の育成

勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、人財の育成に努め、保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

【指標 1】各種研修実施回数

「2. 分かりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明」をご参照ください。

【指標 2】資格取得者数

保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を目的として、「損害保険大学課程取得者数」「生命保険専門課程取得者数」を指標としております。

◆2024 年度 ※全従業員数：65 名（除く派遣）

- ・損害保険大学課程取得者数：45 名
- ・生命保険専門課程取得者数：55 名

5. お客さま本位の業務運営態勢の整備

ご要望や苦情等お客さまの声の収集と分析を的確に行い、情報を一元管理し適切な対策を講じることにより、当社の業務品質の向上に努めるとともに、お客さま本位の業務運営態勢の整備に努めます。

【指標】「お客さまの声」受付件数

ご要望、苦情・ご不満等のお客さまの声を通じ、当社の業務品質を高め、お客さま本位の業務運営態勢の整備を行うために、「お客さまの声」の受付件数を指標としております。

◆2024 年度：22 件（苦情 4 件）

以上