

お客さま本位の業務運営方針
取り組み状況のご報告(2025年度)



Jrisk management

取組状況

（１）組織的なコンプライアンス教育・研修の実施

次の①②の研修等を実施し、営業社員のコンプライアンス意識と職業倫理感の維持向上に取組ました。

- ①営業拠点毎に任命しているコンプライアンス委員が講師となり、営業職員を対象としてコンプライアンス研修を毎月実施しました。
- ②毎月初に開催する合同朝礼にて、実際に発生した事例を教材としたコンプライアンス研修を実施し、再発防止に向けた取組を行いました。

（２）お客様の声の活用

お客様からの声を収集・分析し、お客様対応力向上およびお客様満足度向上のために活用しました。具体的な取組として、

- ①受付したお客様の声全件を保険募集管理部にて集約・確認をし、コンプライアンス上の疑義の可能性がある内容については、必要に応じて調査対象としています。
なお、2025年度コンプライアンス上疑義ある事案として認定に至った事案は、直ちに真因分析を行い、全営業拠点に対し再発防止先を講じました。
- ②営業社員の対応に関して、お客様のアンケートを継続的に実施しており、各営業部で毎月開催した「月初会議」において、お客様からの「お褒めの声」およびお客様からの「ご意見・ご要望(苦情)」を共有しました。

（３）定着状況を測るための取組（KPI）

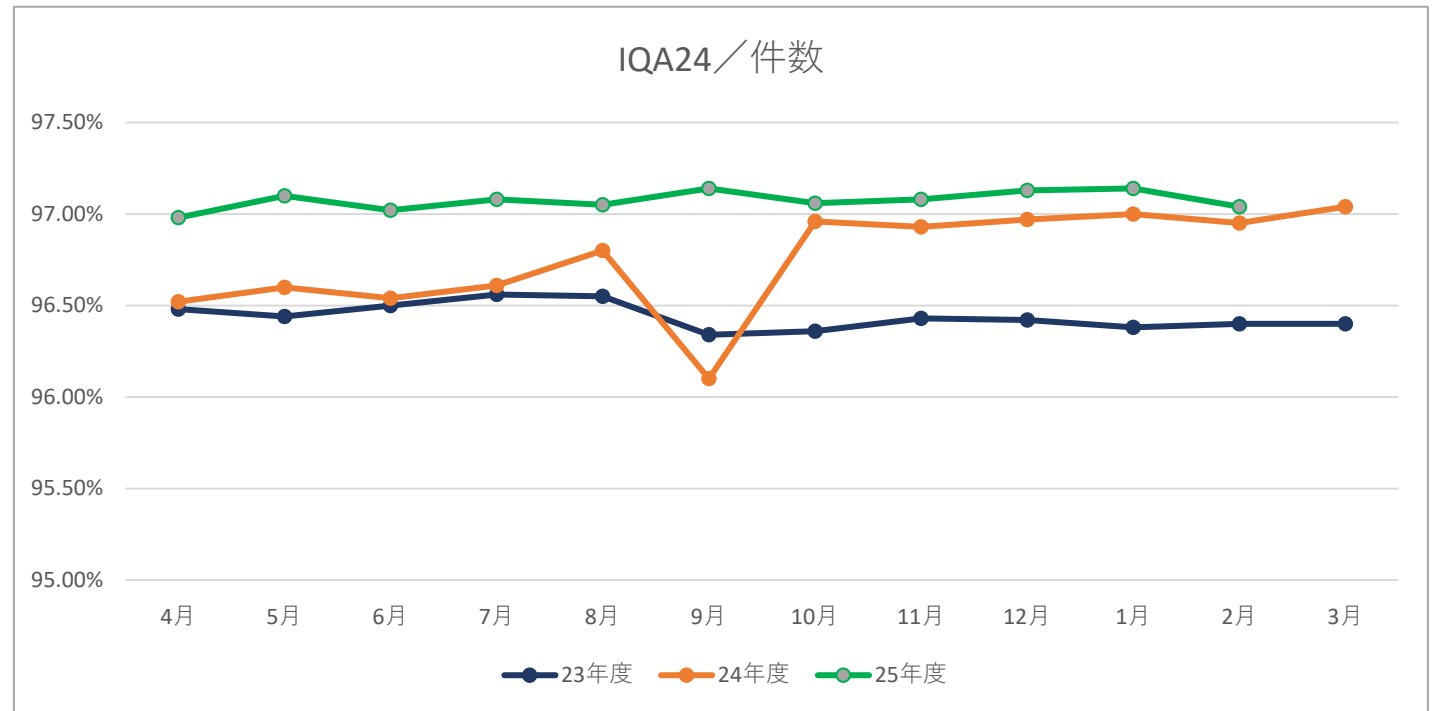
- ① IQA24のデータは本社にて毎月詳細に分析し、全ての営業拠点に共有しました。極端にこの継続率が悪い営業拠点・営業社員に対しては、お客様に本社から直接アンケートをご送付し、営業社員がお客様のご意向に沿ったご提案ができているか、お客様がご加入された商品を理解されているか等、お客様満足度を把握する取組みを実施しました。

(A) 生命保険契約の継続率(IQA24／件数)

お客さまの最善の利益を追求するための取組効果を測る指標として、「お客さまのご意向に合致し、長く続けて頂ける保険商品を提案出来ているかどうか」という観点から、契約継続率(IQA24／件数)を設定し、社内でもモニタリングし適宜改善を図るとともに、定期的に公表します。

● 直近3年におけるIQA24の推移

- ・2026年2月末時点におけるIQA24／件数
97.04%(昨年同月比：0.09%改善)



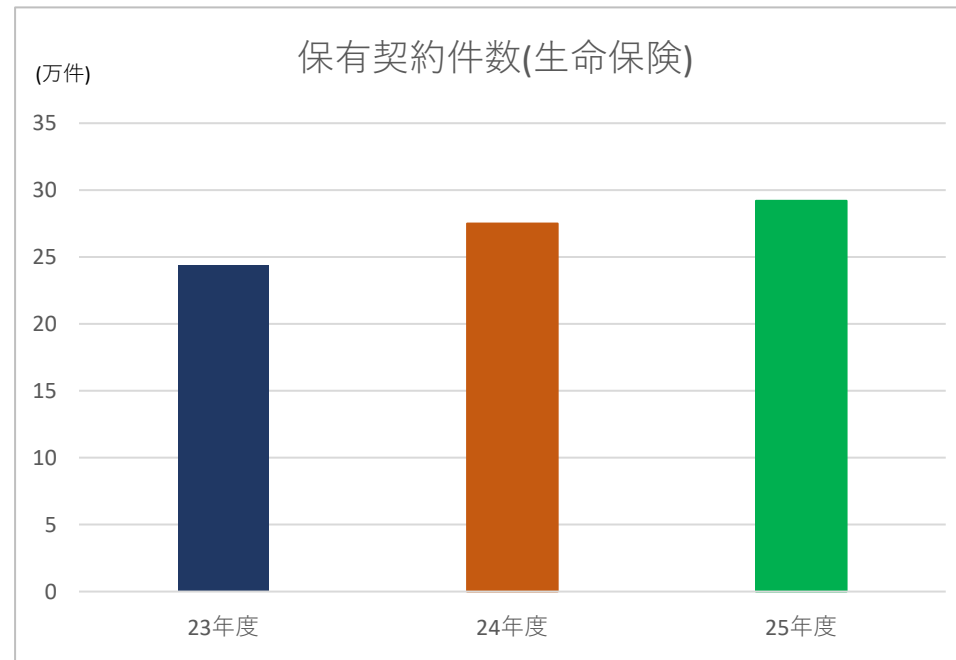
(B) 保有契約件数(生命保険)

お客様の最善の利益を追求することが企業文化として定着しているかを測る指標として、「永続的にお客様をお守りするためには、お客様からの支持が拡大していく必要がある」という観点から保有契約件数(生命保険)を設定し、定期的に公表します。

●直近3年における保有契約件数(生命保険)の推移

・2026年2月末時点における保有契約件数
(生命保険)

約29.2万件(昨年同月比：約1.6万件増加)



【取組方針.2】 利益相反の適切な管理

取組状況

（１）規程・マニュアルに則った、適正な意向把握と比較推奨

全ての営業社員を対象に以下①、全ての営業拠点を対象に②に取り組みました。

①2025年8月に生命保険協会「公的保険制度テキスト」を活用した「公的保険制度理解度確認テスト」を実施しました。

②2025年度も継続して、管理専任者が全営業拠点を対象に、「意向把握の適切な履行」および「公的保険制度に関する情報提供の充実・必須化」の取り組み状況を自己点検で確認しました。

（２）管理専任者の配置

当社では、商談管理システムを導入しており、営業社員が全ての商談を記録しています。保険募集に従事しない管理専任者（以下、管理専任者）を全国に8名配置しており、これら管理専任者がお客さまのご意向と実際に提案する商品が合致していること等について、規程・マニュアル等に基づいて全商談を確認・検証しています。

取組状況

（１）重要な情報の分かりやすい提供

全ての営業社員を対象に、以下①②に取り組みました。

- ①当社では、営業社員がお客様に対して重要な情報を分かりやすく提供するために、「標準トークスクリプト」を策定し、高品質・均一化に取り組んでいます。
- ②ロールプレイコンテストを2025年9月から12月にかけて実施しました。内容はFP相談等の複数のお客様意向をテーマに設定し、公的保険制度や特定保険商品の情報提供等を通してお客様の意向把握・比較推奨販売等のスキル向上を目的とし開催しました。
また分かりやすく丁寧な説明が実践出来ている営業社員の動画をイントラネット上に掲載・共有し、更なる品質向上に取り組んでいます。

（２）情報提供時における保険関係費用等の明示

以下①②に取り組みました。

- ①特定保険契約の更なる募集品質の向上を図るために、管理専任者が営業拠点で営業社員を対象に自己点検を実施し、保険関係費用や市場リスク等の適切な説明状況を確認・指導しました。
- ②2026年1月に、全ての営業社員を対象に、「変額保険継続教育」を活用した研修を実施し、お客様のご意向に沿った適正な募集の再徹底を行いました。

（３）お客様に相応しいサービスの提供

お客様に専門性と公平性をもってご提案するため、保険商品知識に留まらないFP資格等の習得を推奨し、継続的な受験勧奨を行いました。
その結果、FP 1級11名、FP2級238名、FP3級220名、CFP 11名、AFP 75名となりました。

（４）お客様の真の意向を踏まえた商品提案・販売の実践状況を測るための取組（KPI）

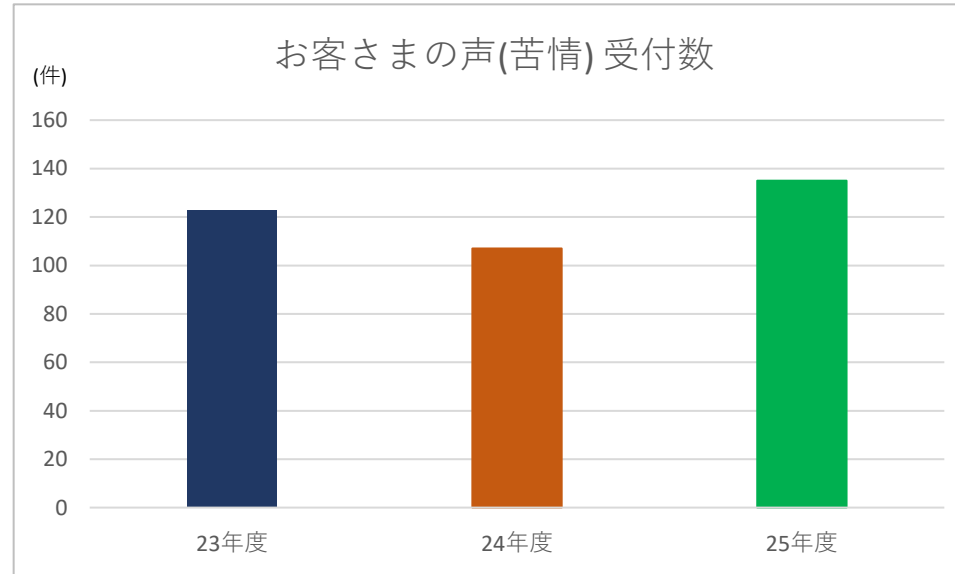
2025年度の【お客様の声 受付数】・・・（C）は135件（苦情）でした。
また、保険会社宛の苦情は適宜保険会社に連携し業務改善に活かしました。

お客様の真の意向を踏まえた商品提案・販売が実践されているかを測るために、お客様の声(苦情)受付数を設定し、常にモニタリングし定期的に公表します。

● 直近3年におけるお客様の声(苦情)受付数の推移

・2026年2月末時点におけるお客様の声 受付数
(苦情)

135件(昨年同月比：28件増加)



【取組方針.4】 人材育成と、方針の浸透に向けた取組体制

取組状況

（１）定例会議体の運営

毎月初に行なう営業部毎の全体会議（月初会議）において、本社部門が作成したコンテンツを用いて営業部長、管理専任者が営業社員教育に取り組みました。研修実施後も、管理専任者と営業拠点長が連携し、理解度および実施状況を把握し教育する体制を構築しました。

（２）お客さま本位の業務運営の実践を下支えするための適切な報酬制度・評価体系の運営

2022年10月に、在籍5年以上となる営業社員の報酬を改善する改定を実施したのち、25年度も同様に全ての営業社員に対して通年でこの運用を実施しました。以下（５）KPIの通り、在籍60か月以上となる営業社員数も昨年度対比で一層増加しており、営業社員の定着にも資していると考えています。

（３）内勤社員向け人事考課制度の導入と適切な運営

直接募集に従事しない内勤社員に対して、人事考課制度の運用を継続実施しています。

当社では、求める人材要件として「Mission、Vision、経営目標の実現に向けてValueおよび行動指針(WAY)を体現する人」と設定し、お客さま本位の業務運営方針の実現に向けて取り組んでおります。

このような人材要件やお客さま本位の業務運営を踏まえて年度初に個人毎の通期目標を設定し、目標達成に向けた注力ポイントやKPIを部門責任者と本人とですり合わせしました。こうすることで、対話を通じた目標への納得感や、能力開発へのモチベーションを高めるとともに、お客さま本位の業務運営の意識づけにも有益であったと考えています。

（４）企画・管理機能の強化（３ラインの整備）

2025年度も前年度に引き続き、全ての営業部に管理専任者を配置して1stラインへの牽制力強化にも取り組みました。

また、2026年度の営業拠点用KPIもより品質を重視した内容に変更しました。

さらに、お客さま本位の業務運営に必要となるルールや運営要領等の整備を担う保険募集管理部は、2ndラインとして、上記管理専任者の一層の教育を通じて、募集プロセスや個人情報取扱ルール等の周知・教育等に取り組みました。

3rdラインである監査室は、監査スコープ(範囲、領域)を重視して、「組織的な業務運営」「人事・労務」「コンプライアンス」「稟議」「保険募集管理」「個人情報保護」等について監査を実施しました。

（５）人材の育成状況を測るための取組（KPI）

①【年間の社員研修数】・・・（D）2025年度は全ての社員が毎月1.0回、年間12.0回の研修会議に参加しました。

【60か月以上在籍の営業社員数】・・・（E）2026年2月末現在で、在籍が60か月以上となっている営業社員数は299名でした（2025年2月末対比で41名増加しました）。

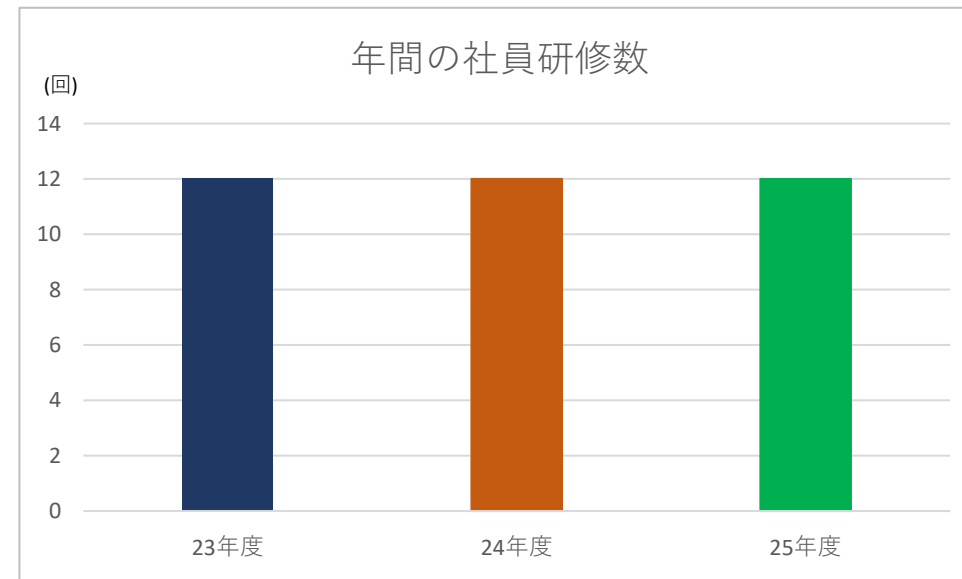
(D) 年間の社員研修数

社員に会社規則や法令遵守、高い職業倫理感を醸成し続けるため、社員に定期的な研修会議を行います。よって、年間の社員研修数を設定し、定期的に公表します。

●直近3年における社員研修数の推移

・2026年2月末時点における社員研修数

毎月1.0回、年間12.0回



(E) 60ヶ月以上在籍の社員数

当社は、長くお客さまをお守り出来る社員を育てることが、顧客本位の業務運営に必要であると考え、60ヶ月以上在籍の社員数を設定し、定期的に公表します。

●直近3年における60ヶ月以上在籍の社員数の推移

・2026年2月末時点における60ヶ月以上在籍の社員数

299名（昨年同月比：41名増加）

※(ご参考)入社後 2年経過時 在籍率： 89.7%

