２０２５年６月

# 2024年度 お客さま本位の業務運営方針 取組結果について

「お客さま本位の業務運営方針」の定着を測る指標として、当社では４指標のＫＰＩを設定しております。

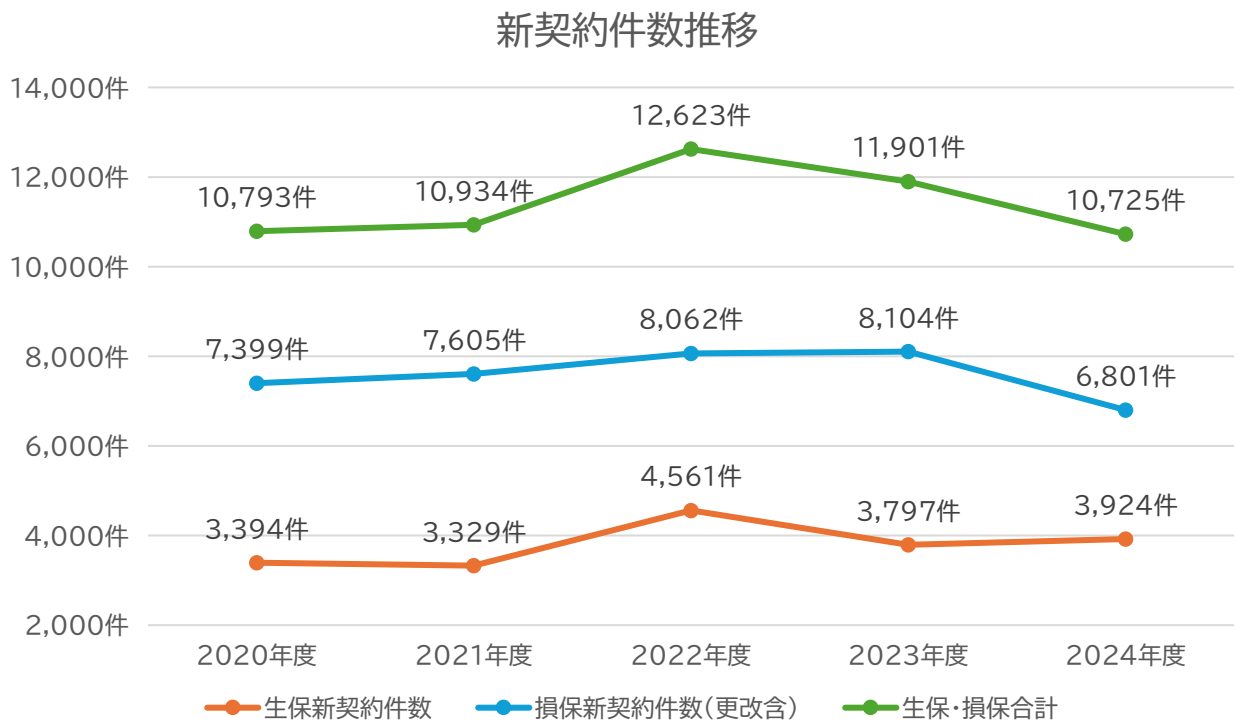
①新契約件数
②生命保険契約継続率
③ＦＰ資格取得率
④お客さまの声（お褒めの言葉・苦情の件数）

２０２４年度の取組結果についてお知らせいたします。

アセットガーディアン株式会社

# 【取組結果（ＫＰＩ）①　新契約件数】

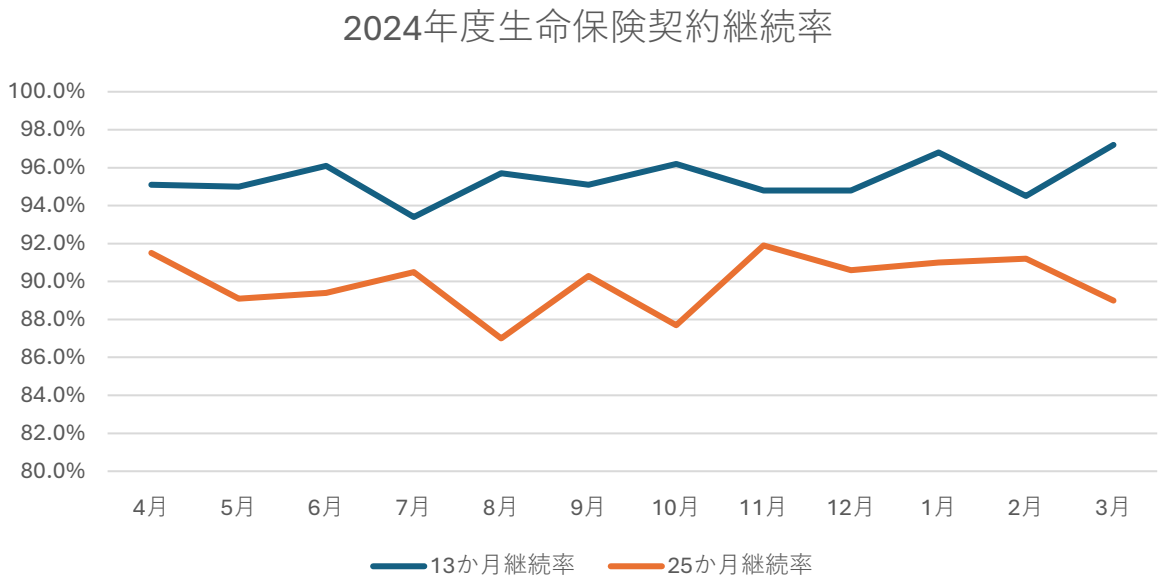
生命保険、損害保険の過去5年間の新契約件数推移は以下のとおりとなります。




| | 2020年度 | 2021年度 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 生保新契約件数 | 3,394件 | 3,329件 | 4,561件 | 3,797件 | 3,924件 |
| 損保新契約件数（更改含） | 7,399件 | 7,605件 | 8,062件 | 8,104件 | 6,801件 |
| 生保・損保合計 | 10,793件 | 10,934件 | 12,623件 | 11,901件 | 10,725件 |

# 【取組結果（ＫＰＩ）②　生命保険契約継続率】

2024年度累計で『13か月継続率 95.4%、25か月継続率 90.0%』と25か月継続率で90%以上を維持しています。




| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 2024年度累計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13か月継続率 | 95.1% | 95.0% | 96.1% | 93.4% | 95.7% | 95.1% | 96.2% | 94.8% | 94.8% | 96.8% | 94.5% | 97.2% | 95.4% |
| 25か月継続率 | 91.5% | 89.1% | 89.4% | 90.5% | 87.0% | 90.3% | 87.7% | 91.9% | 90.6% | 91.0% | 91.2% | 89.0% | 90.0% |

13か月継続率とは、ご契約をお預かりしてから1年間の継続率を示す指標となります。
25か月継続率とは、ご契約をお預かりしてから2年間の継続率を示す指標となります。

※13か月継続率（2023年度累計）　2023.4月契約～2024.3月契約
※25か月継続率（2023年度累計）　2022.4月契約～2023.4月契約

## 【取組結果（ＫＰＩ）③　ＦＰ資格取得率】

| 2025年3月末在籍の営業職員 | |
|---|---|
| ＦＰ資格取得率（%） | 88.4% |
| うちショップスタッフ | 97.3% |

## 【取組結果（ＫＰＩ）④　お客さまの声】

2024年度に当社に寄せられたお客さまの声は以下のとおりです。
お客さまから頂いたご意見ご要望などを真摯に受け止め、社内で共有する体制を構築し、業務に活かす運営を行っております。

### 1.2024年度　お客さまの声

| | 件数 | 占率 |
|---|---|---|
| 苦情 | 21 | 1.9% |
| お褒めの言葉 | 1069 | 98.1% |
| 合計 | 1090 | 100.0% |

※（参考）アンケート平均評価4.88/5点

### 2.苦情内訳

| 内訳 | 件数 | 占率 |
|---|---|---|
| 新契約関連 | 9 | 42.9% |
| 収納関連 | 2 | 9.5% |
| 保全関連 | 3 | 14.3% |
| 保険金関連 | 1 | 4.8% |
| その他 | 6 | 28.6% |
| 小計 | 21 | 100.0% |

# 【取組結果（ＫＰＩ）④　お客さまの声】

## 3.お客さまの声一例

【お褒めの言葉①】（自由が丘店）

長男の出産後からお世話になっています。今回は第２子出産に伴い見直しで伺いました。貯蓄の相談などにも丁寧に対応してくださり本当に感謝しています。小さな子供がいても安心して相談できてありがたかったです。

【お褒めの言葉②】（吉祥寺店）

契約後に保険会社から送付される書類が多く、その整理や記入フォローのために来店しました。対面で確認してもらえ安心しました。
気軽に立ち寄れる保険代理店でよかったです。

【お褒めの言葉③】（武蔵新城店）

加入中保険を継続するべきかどうか相談をしました。年齢的に切り替えの話にはならなかったのですが、中身を知れたこと、今後の方向性が決まったことだけでも満足しました。

【お褒めの言葉④】（中村橋店）

１０年以上お世話になっていて、保険について一から教えてもらいました。不安な事があった際は、連絡するとすぐに対応してしてくれ感謝しています。