

FD宣言に関する取組状況のご報告

2023年8月-2024年7月状況

- 方針1. 保険比較サイトの充実を図り、商品選択時の幅広い情報提供に努めます。

保険比較サイト「ナビナビ保険」にて、お客さま一人一人が自分に合った保険を選ぶ際の参考情報として、幅広いコラム(記事)を掲載しています。

	ナビナビ保険 掲載記事総数	内) 新規記事掲載 2023年8月～2024年7月
掲載数	353件	55件

上記コラムに加え、下記取り組みによる情報提供を行いました。

- お盆の帰省と家族のこと調査2023
- 夫婦・カップルの貯蓄に関する意識調査
- 「ナビナビ資産運用デザインゲーム」を教材に使用した金融教育授業開催
- 保険比較ページリニューアル

- 方針2. 多様化するお客さまのニーズにお応えするため、より利便性の高い保険加入手段をご用意いたします。

お客さまの生活スタイルに応じた複数の保険加入経路をご用意し、お申込をいただいています。今後も引き続きお客様の利便性向上に努めてまいります。

◆販売チャネル別の契約割合

	2021年8月～2022年7月	2022年8月～2023年7月	2023年8月～2024年7月
Web手続	49%	64%	66%
通信販売	3%	3%	2%
オンライン ほけん相談	3%	3%	4%
訪問相談	45%	30%	28%

- 方針3. お客様の多様なニーズにお応えするためより多くの保険会社との提携を行います。

当社ではお客様のご意向に沿った保障をお届けできるよう、多くの保険会社・商品を掲載しております。

◆掲載商品の推移（公表時点にて集計）

	2022年7月	2023年7月	2024年7月
掲載社数	19社	17社	17社
掲載商品数	125商品	128商品	128商品

- 方針4. 利益相反とならないよう代理店手数料に偏重しない、お客さま本位の提案をお約束いたします。

当社では、お客さま本位の募集活動促進のため、以下の態勢を整備しています。

1. 保険会社ごとに手数料率が異なりますが、手数料には影響されることなく、お客さまの意向に沿った商品を推奨理由を明確に説明した上で提案いたします。
2. 社員の評価は販売実績に偏重することではなく、理念実現へのプロセスを総合的に評価する給与制度としています。
3. 制度設計にあたっては、引き続き当方針を損なうことなく運営を行ってまいります。

● 方針5. 適切な募集態勢の整備を行います。

お客様に正しい情報提供を行うための、コンプライアンス研修や商品研修などによる知識のブラッシュアップや、ロールプレイングによる募集品質の確認など、適切な募集態勢の整備に向け取り組んでいます。

◆ 募集態勢の整備状況

	2021年8月～2022年7月	2022年8月～2023年7月	2023年8月～2024年7月
コンプラ研修 実施回数	18回	23回	36回
商品研修実施 回数	12回	6回	17回
FP資格取得率	100% (2022年7月末時点)	100% (2023年7月末時点)	100% (2024年7月末時点)

- 方針6. お客様からのご意見は感謝の気持ちで受け取ります。

お客様からの声（ご不満やご要望やお褒めのことば）を積極的に収集するとともに、ご意見を真摯に受け止めPDCAサイクルを有効に機能させ、お客様によりご満足いただけるサービス作りに努めます。

◆お客様の声状況

	2021年8月～2022年7月	2022年8月～2023年7月	2023年8月～2024年7月
お客様の声件数	123件	88件	102件
↳事務ミス割合	29%	22%	18%
↳応対品質割合	18%	16%	19%
↳サービス品質割合	11%	3%	14%
↳約束反故割合	4%	12%	10%
↳整備不良割合	10%	15%	8%
↳感謝・お褒め割合	4%	6%	3%
↳その他割合（ご意見・ご相談）	24%	26%	21%



「みんなで幸せになれる会社にする事」

「今から100年続く会社にする事」