

# 「お客様本位の業務運営」に 関する取り組み状況の公表（KPI 公表）

芦塚保険アンドプラス株式会社

芦塚保険アンドプラス株式会社（以下当社）は、令和7年9月末時点の「お客様本位の業務運営に係るKPI」の状況について公表させていただきます。

当社は経営理念のもと、4つのKPIを設定し社員一同「お客様本位の業務運営」に努めると共に地域・社員に貢献できる会社運営をし、より一層のサービスの向上を目指して参ります。

## 【取り組み状況】

### ◆FP資格の取得・・・営業社員数の80%以上を目指す

当社はお客様へより豊かな生活をしていただくために、お客様の意向に寄り添い最善のライフプランニングをご提案できるようFP資格取得を推進しています。

\* 営業社員 6名 FP技能士 2級 1名  
FP技能士 3級 0名 取得率 16.7%

国家資格であるFP技能士資格者である営業社員が対応することで、よりお客様のニーズに答えられるプランニングを目指します。

常に向上心を持ち、さらなるスキルアップを行い、お客様に情報提供をいたします。

また、今後は計画的な研修と受験支援を行い、FP取得率の向上を継続してまいります。

### ◆契約継続率・・・生命保険継続率 24ヶ月 90%以上 損害保険満期継続率（被<sup>付</sup>除く） 90%以上

当社は長期的に契約を継続していただけるようお客様の意向をしっかり受け止めてご提案いたします。

\* 生命保険継続率・・・98.1%  
\* 損害保険継続率・・・94.1%

## ◆ 「お客様の声」の取得

当社は「お客様の声」を幅広く取り上げ全社員、また保険会社と共有し、より良いサービス向上の糧にしております。

|           |     |     |                     |
|-----------|-----|-----|---------------------|
| * ご指摘・苦情  | ・・・ | 6 件 | <生命保険 2 件・損害保険 4 件> |
| * ご相談・ご要望 | ・・・ | 2 件 | <生命保険 0 件・損害保険 2 件> |
| * お褒め     | ・・・ | 8 件 | <生命保険 3 件・損害保険 5 件> |
| * その他     | ・・・ | 1 件 | <生命保険 0 件・損害保険 1 件> |

ご指摘に関しては、細部にわたる意見を真摯に受け止め、「お客様の声」として速やかに対応、再発防止のため全社員で共有いたしました。また保険会社に対するご指摘も「お客様の声」として情報共有いたしました。

ご要望・ご相談には速やかに対応し、ご不満にならぬよう対応を心掛けました。

## ◆生命保険新規契約意向把握チェック・・・100%実施

|           |      |
|-----------|------|
| * 新規契約件数  | 72 件 |
| * 実施率・記録率 | 100% |

権限明示、お客様の「当初の意向」「最終意向」の確認、比較推奨販売、特定保険の適合性確認等を確実に行い記録に残しました。

今後とも、「お客様本位の業務運営」を遂行し、お客様から必要とされる会社を目指し、日々の努力を惜しまず業務運営を行ってまいります。

対象期間：令和7年4月1日～令和7年9月30日