お客さま本位の業務運営の定着を評価する指標について

Trust partners

株式会社トラストパートナーズ

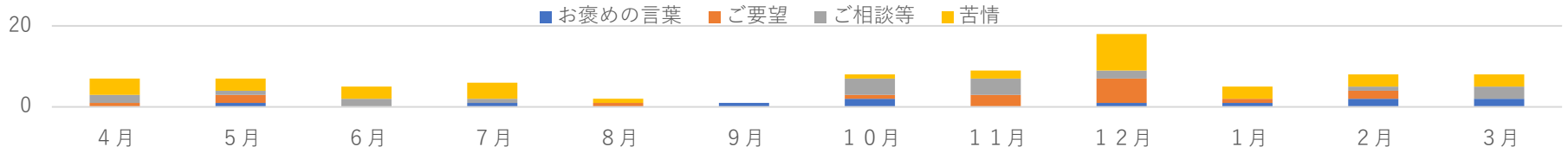
2025年 3月

運営方針１：「お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表」業務運営の徹底
【お客さまの声】

2025.3現在

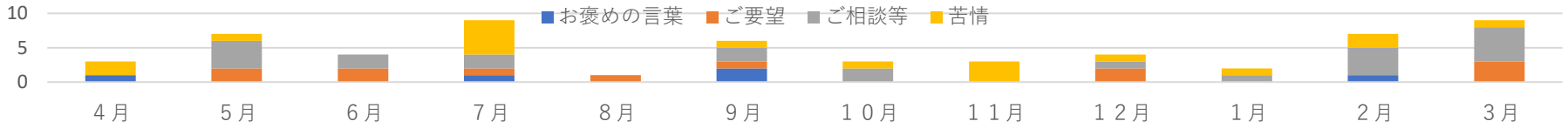
２０２３年度

受付内容	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月	合計
お褒めの言葉	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	2	2	11
ご要望	1	2	0	0	1	0	1	3	6	1	2	0	17
ご相談等	2	1	2	1	0	0	4	4	2	0	1	3	20
苦情	4	3	3	4	1	0	1	2	9	3	3	3	36
合計	7	7	5	6	2	1	8	9	18	5	8	8	84



２０２４年度

受付内容	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月	合計
お褒めの言葉	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	5
ご要望	0	2	2	1	1	1	0	0	2	0	0	3	12
ご相談等	0	4	2	2	0	2	2	0	1	1	4	5	23
苦情	2	1	0	5	0	1	1	3	1	1	2	1	18
合計	3	7	4	9	1	6	3	3	4	2	7	9	58



運営方針２：「お客さまの最善の利益の追求」
【2024年度 会議・研修・教育等の実施】

2025.3現在

当社では以下の会議・研修・教育等の機会を設け、募集人の資質向上に努めております。
募集人としての専門性、および周辺知識への理解を深め、お客さまに適切な情報提供が
可能となるよう取り組んでおります。

名　称	内　容	実施開催月	開催数
何かあるミーティング	訪問予定のお客さまについて、そのお客さまの直近1年間に発生した様々なイベントと、現在のご契約状況を照合し、補償の過不足について検討する	4月・5月・6月・7月・９月 10月・11月・12月・1月・2月・3月	11回
態勢整備会議	適正な保険募集活動が行われるよう、法令や社内ルール等について学ぶ コンプライアンスの徹底をはかる	4月・5月・6月・7月・9月 10月・11月・12月・1月・2月・（3月）	10回
改善委員会	社内における日常業務のムリ・ムダを見つけ改善する 時間短縮を図るとともにお客さまに有益な提供情報を検討する	4月・5月・6月・7月・9月 10月・11月・12月・1月・2月・3月	11回
商品社内研修	適切な商品をお客さまに選択いただくため、公的保険研修を実施	1・2・3月	3回

運営方針3：「利益相反の適切な管理」
【生命保険契約の取扱件数】

2025.3現在

	三井住友海上あいおい生命	日本生命	アクサ生命	オリックス生命	NN生命	ニッセイ・ウェルス生命	はなさく生命
2021年度（2021年4月～2022年3月）	81	7	3	5	3	0	—
2022年度（2022年4月～2023年3月）	60	3	1	2	0	0	—
2023年度（2023年4月～2024年3月）	68	7	2	2	0	0	6
2024年度（2024年4月～2025年3月）	65	6	4	3	2	0	5

※ニッセイ・ウェルス生命は現在新規募集を行っておりません。

当社では経営方針により、推奨保険会社・推奨保険商品を選定しお客さまへご案内しておりますが、
選定した保険商品が、個人･法人のお客さまを問わずお客さまのニーズに合致しない場合は
推奨保険会社以外の保険商品をご提案しご成約に至るケースがございます。
また、当社では歩合給制度を導入しておりませんので、特定の保険商品を販売することで
募集人の報酬が変動することはございません。

運営方針５：「重要な情報のわかりやすい提供」【情報提供】

2025. 3現在

リスクマップ提供数･･･お客さまの加入状況一覧および現状カバーできているリスクについて図表を用いてご案内しております。

2023年	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	1月	2月	3月	合計
	25	18	30	10	6	21	20	27	25	18	24	21	245
													2024.3.31現在

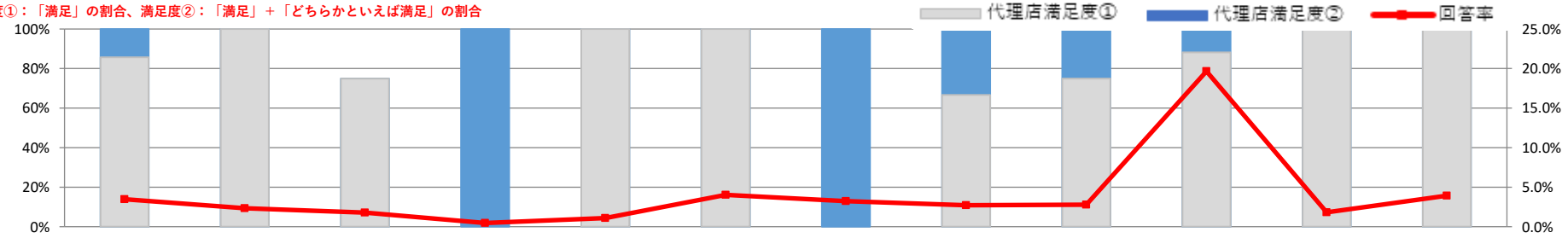
2024年	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	1月	2月	3月	合計
	7	15	14	38	23	26	12	20	8	58	9	16	246
													2025.3.31現在

お客さまアンケート回答結果

2025.3現在

推移	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
満足度①	85.7%	100.0%	75.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	66.7%	75.0%	88.2%	100.0%	100.0%	80.7%
満足度②	100.0%	100.0%	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	98.9%
回答率	3.47%	2.33%	1.79%	0.47%	1.10%	4.02%	3.24%	2.70%	2.80%	19.65%	1.83%	3.93%	3.77%

※満足度①：「満足」の割合、満足度②：「満足」＋「どちらかといえば満足」の割合



あいおいニッセイ同和損害保険においてご契約者様へのアンケートを実施。
アンケート回答率3.77%　代理店満足度は98.9%となっております。

運営方針６：「お客さまにふさわしいサービスの提供」

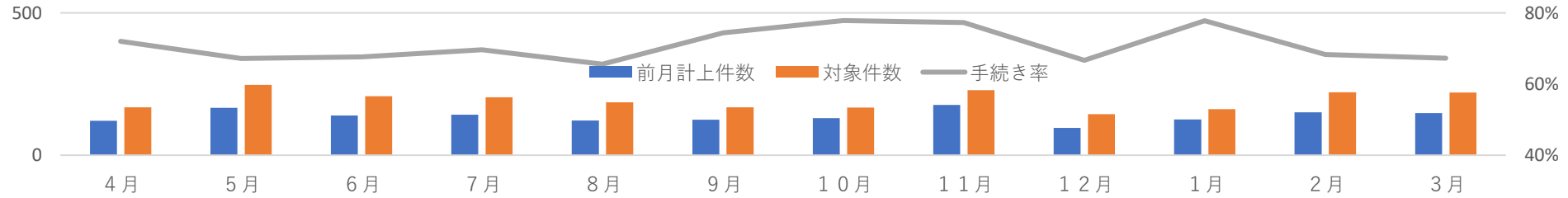
2025. 3現在

申込書不備率

計上内容	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月	年間合計
代理店入力	4	4	1	1	5	2	2	1	0	3	0	3	26
不備件数	357	372	339	374	323	314	526	367	240	303	359	303	4177
不備率	1.1%	1.1%	0.3%	0.3%	1.5%	0.6%	0.4%	0.3%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	0.6%
													0
会社計上分	2	3	1	4	4	1	2	0	4	4	0	0	25
不備件数	33	40	32	33	66	46	30	37	38	26	18	35	434
不備率	6.1%	7.5%	3.1%	12.1%	6.1%	2.2%	6.7%	0.0%	10.5%	15.4%	0.0%	0.0%	5.8%

フォローコール対応件数

実施月	高齢者フォローコール	年１回ＤＭコール	おすすめプランニングコール	合計
2024年　4月～ 2024年 9月	143	0	97	240
2024年10月～ 2025年 3月	132	0	74	206

申込書前月計上率

対象月	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月
前月計上件数	121	166	140	142	122	125	130	177	96	126	151	148
対象件数	168	247	207	204	186	168	167	229	144	162	221	220
手続き率	72%	67%	68%	70%	66%	74%	78%	77%	67%	78%	68%	67%