

お客様本位の業務運営の取組状況~KPI~

お客様本位の業務運営に関する取組状況を定量的に評価し公開します。

株式会社ノーダスは、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、2018年9月より公表しています。そして、その取組状況を定量的に評価する成果指標（以下、KPI※1）を設定し、各 KPI の定期的な集計とその活用を通して、方針に違わぬ事業活動が継続できているかをここに報告します。

各数字は、2024年7月1日から2025年6月30日の1年間、または2025年6月30日現在のものです。

※1 KPI : Key Performance Indicator

1. 取扱保険会社数：32社（生命保険 23 社・損害保険 9社）

前回から、生命保険会社は1社増、損害保険会社は増減なしです。2025年2月1日より、「プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社」の取り扱いを開始しました。2010年4月1日創業の「プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社」は、世界最大級の金融サービス機関プルデンシャル・ファイナンシャルの一員です。今後お客様本位の業務運営方針の下、変わりゆくニーズにマッチした商品ラインナップ形成のために、新しく取り扱う保険会社の検討を続けていきます。

2. 新契約取扱件数：8,107件（生命保険 1,203件・損害保険 6,904 件）

全体で、前回から187件少なくなりましたが（約2.3%減）8,107件の新契約を取り扱う機会をいただきました。（生命保険は228件減の1,203件、損害保険は41件増の6,904件です。）

3. お客様の声（ご不満）：3 件

ご不満のお声を3件いただきました（前回から4件減）。お客様から直接いただくご意見は貴重な情報として、都度全社で共有し業務改善に努めております。引き続きお客様の声には真摯に対応してまいります。

4. FP資格保有者率※2：94.1%

生命保険・損害保険提案において商品知識が豊富であることは当然のこととして、お客様の強い納得感をもって契約いただくためには保険の周辺知識にも精通している必要があると考えます。社員にはFP資格の取得を周辺知識の入り口として推奨しております。保有者率は、91.4%から94.1%にアップしました。常に90%以上の高い保有者率となるよう、今後も社員にはFP資格の取得を推奨していきます。

※2 CFP・AFP・FP1級・FP2級・FP3級・認定生命保険士・生命保険協会認定FP(TLC)のいずれかを取得している社員 / 全社員数

5. 定期研修回数：141回（内コンプライアンス研修 34回）

定期研修を141回、開催しました（前回から増減なし）。社員全員のレベルアップになるよう、経営理念、お客様本位の業務運営方針、コンプライアンス、保険商品情報、保険会社からの通達、その他関連情報等を共有する研修の時間を定期的に設けています。

6. 生命保険早期消滅契約※3率：1.2%

生命保険早期消滅件数／生命保険全契約件数は、1.2%という結果です（前回から0.9%減）。ライフプランニングやお客様のご希望・ご意向の把握を徹底し、加入時に十分に納得いただくとともに、加入後もお客様が不安にならないようにフォローを行う等、保険代理店として当たり前のことを繰り返し、早期消滅契約率がさらに低くなるよう努めます。

※3 生命保険早期消滅契約：契約後6カ月以内の解約・失効等

7. 高齢のお客様との契約時の親族同席率：64.4%

高齢者（70歳以上）契約のうち、[70歳未満の親族同席者のある契約者数]／[高齢者（70歳以上）全契約者数]は、64.4%という結果です（前回から3.7%減）。高齢のお客様との契約については特に慎重に進めるために、これ以上低くなることのないよう、今後も継続して70歳未満の親族の同席を推奨していきたいと思います。

8. 生命保険・損害保険の両保険共通のお客様率：7.2%

[生命保険・損害保険のどちらも契約いただいているお客様数]／[全お客様数]は、7.2%という結果です（前回から0.2%減）。前回に続いて、多くの損害保険の契約移管をいただいたという要因はあるものの、常に前を上回るよう、対策を検討します。

9. お客様アンケート結果（2025.6実施）

6回目の「お客様アンケート」を実施しました。

対象期間中に契約をいただいたお客様の中からこれまでの5回と同様に1,000件（生命保険のお客様500件、損害保険のお客様500件）を無作為に抽出し、往復はがきにて協力をお願いしたところ、今回は下表のとおり、243件のお客様から回答をいただきました。

これまでと同様に、アンケートの項目以外にたくさんのお叱り、お褒め、ご質問、ご依頼等もいただき、多くの課題に気づく機会となりました。必ずこれからの業務運営に活かしてまいります。

あらためて本当にありがとうございました。

お客様アンケート発送数と回答数

	発送数	回答数	回答率
生命保険のお客様	500件	145件	29.0%
損害保険のお客様	500件	98件	19.6%
合 計	1,000件	243件	24.3%

参考）前回

	発送数	回答数	回答率
生命保険のお客様	500件	172件	34.4%
損害保険のお客様	500件	92件	18.4%
合 計	1,000件	264件	26.4%

各アンケート項目とそれぞれの集計結果、前年の結果との比較は以下の通りです。

(1) 多くの商品の中でお客様のご意向に沿った商品を提案していると感じましたか？

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	145件	100.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	145件	100.0%
損害保険	95件	96.9%	1件	1.0%	2件	2.0%	98件	100.0%
合 計	240件	98.8%	1件	0.4%	2件	0.8%	243件	100.0%

参考) 前回

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	172件	100.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	172件	100.0%
損害保険	89件	96.7%	3件	3.3%	0件	0.0%	92件	100.0%
合 計	261件	98.9%	3件	1.1%	0件	0.0%	264件	100.0%

多くのお客様から意向に沿った提案をしていると感じていただきましたが、損害保険において1件、そうではないとの回答がありました。0件を目指して品質改善に努めます。

(2) 保険商品について知識や説明力は十分と感じましたか？

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	143件	98.6%	2件	1.4%	0件	0.0%	145件	100.0%
損害保険	92件	93.9%	4件	4.1%	2件	2.0%	98件	100.0%
合 計	235件	96.7%	6件	2.5%	2件	0.8%	243件	100.0%

参考) 前回

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	172件	100.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	172件	100.0%
損害保険	89件	96.7%	3件	3.3%	0件	0.0%	92件	100.0%
合 計	261件	98.9%	3件	1.1%	0件	0.0%	264件	100.0%

96.7%は高い評価をいただいたと言える数字ですが、前回よりも低い結果となりました。

(3) 生命保険のお客様に、「担当者から損害保険のご案内はありましたか？」

損害保険のお客様に、「担当者から生命保険のご案内はありましたか？」

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	99件	68.3%	40件	27.6%	6件	4.1%	145件	100.0%
損害保険	51件	52.0%	42件	42.9%	5件	5.1%	98件	100.0%
合 計	150件	61.7%	82件	33.7%	11件	4.5%	243件	100.0%

参考) 前回

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	119件	69.2%	46件	26.7%	7件	4.1%	172件	100.0%
損害保険	52件	56.5%	38件	41.3%	2件	2.2%	92件	100.0%
合 計	171件	64.8%	84件	31.8%	9件	3.4%	264件	100.0%

生命保険のお客様は68.3%（前回69.2%）、損害保険のお客様は52.0%（前回56.5%）と、いずれも前回よりも低い結果となりました。

(4) 担当者をご友人・お知り合い・ご家族に、紹介したいと思いますか？

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	135件	93.1%	9件	6.2%	1件	0.7%	145件	100.0%
損害保険	69件	70.4%	20件	20.4%	9件	9.2%	98件	100.0%
合 計	204件	84.0%	29件	11.9%	10件	4.1%	243件	100.0%

参考) 前回

	はい		いいえ		未記入		合 計	
生命保険	162件	94.2%	10件	5.8%	0件	0.0%	172件	100.0%
損害保険	76件	82.6%	13件	14.1%	3件	3.3%	92件	100.0%
合 計	238件	90.2%	23件	8.7%	3件	1.1%	264件	100.0%

生命保険のお客様は93.1%（前回94.2%）、損害保険のお客様は70.4%（前回82.6%）と、いずれも前回よりも低く、特に損害保険は大きく数字を落としました。

生命保険のお客様への質問（5）～（8）

(5) 提案内容はお客様本位と感じられるものでしたか？

はい		いいえ		未記入		合 計	
144件	99.3%	1件	0.7%	0件	0.0%	145件	100.0%

参考) 前回

はい		いいえ		未記入		合 計	
171件	99.4%	1件	0.6%	0件	0.0%	172件	100.0%

生命保険の担当者の提案がお客様本位の提案だと感じたお客様の割合が昨年同様、高い評価（99.3%）をいただきました。

(6) 担当者からのご契約後のフォローやアドバイスはありましたか？

はい		いいえ		未記入		合 計	
132件	91.0%	13件	9.0%	0件	0.0%	145件	100.0%

参考) 前回

はい		いいえ		未記入		合 計	
162件	94.2%	9件	5.2%	1件	0.6%	172件	100.0%

生命保険の担当者から契約後のフォローやアドバイスがなかったとの回答が13件あり、課題と受け止めます。

(7) 担当者はおお客様の保険のニーズや投資についての考え方をどの程度聞いてくれましたか？（5段階評価）

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
4.70	117件	12件	16件	0件	0件	0件	145件
	80.7%	8.3%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

参考) 前回

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
4.75	138件	25件	9件	0件	0件	0件	172件
	80.2%	14.5%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

「5満足」率は上がりましたが、「4やや満足」が大きく減り、「平均」は前回より数字を落としました。改めてお客様の保険のニーズや投資についてのお考えをしっかりと聞き取るよう努めます。

(8) 担当者の身だしなみや接客態度はいかがでしたか？ (5段階評価)

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
4.77	125件	9件	10件	0件	0件	1件	145件
	86.2%	6.2%	6.9%	0.0%	0.0%	0.7%	100.0%

参考) 前回

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
4.85	154件	10件	8件	0件	0件	0件	172件
	89.5%	5.8%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

「5満足」も「平均」も前回より数字を落としました。大切な接客の場面において、より良い対応ができるよう取り組みます。

損害保険のお客様への質問 (9) ~ (12)

(9) 今回の手続きや流れ、対応にはご満足いただけましたか？

はい		いいえ		未記入		合 計	
93件	94.9%	3件	3.1%	2件	2.0%	98件	100.0%

参考) 前回

はい		いいえ		未記入		合 計	
90件	97.8%	2件	2.2%	0件	0.0%	92件	100.0%

94.9% (前回97.8%) と、数字を落としました。引き続き、高い満足を得られるよう、品質向上に努めます。

(10) 事故が発生した場合の事故受け付けの連絡先をご存知ですか？

はい		いいえ		未記入		合 計	
86件	87.8%	10件	10.2%	2件	2.0%	98件	100.0%

参考) 前回

はい		いいえ		未記入		合 計	
80件	87.0%	12件	13.0%	0件	0.0%	92件	100.0%

10件、ご存じないとの回答がありました。非常に大事な情報なので、今後も引き続き「事故受け付けの連絡先」の認知度向上に努め、改善するよう取り組みます。

(11) 前年の補償内容との違いについて、担当者はわかりやすい説明ができていましたか？ (5段階評価)

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
4.09	54件	14件	24件	1件	1件	4件	98件
	55.1%	14.3%	24.5%	1.0%	1.0%	4.1%	100.0%

参考) 前回

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
4.20	55件	8件	26件	0件	1件	2件	92件
	59.8%	8.7%	28.3%	0.0%	1.1%	2.2%	100.0%

「5満足」が55.1%と低く、「2やや不満」1件と「1不満」1件をいただきました。もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした。

(12) 前年に比べて保険料が上がった(下がった)理由について、担当者はわかりやすい説明ができていましたか？

(5段階評価)

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
3.85	43件	16件	31件	2件	1件	5件	98件
	43.9%	16.3%	31.6%	2.0%	1.0%	5.1%	100.0%

参考) 前回

平 均	5満足	4やや満足	3どちらとも	2やや不満	1不満	未記入	合 計
4.03	48件	12件	25件	4件	0件	3件	92件
	52.2%	13.0%	27.2%	4.3%	0.0%	3.3%	100.0%

「5満足」が43.9%と5割を切り、「2やや不満」2件と「1不満」1件をいただきました。もっとわかりやすい説明が必要であるとの結果でした。改めて担当者の説明能力向上に取り組みます。

以 上