

お客様本位の業務運営 KPI取組状況

2026年9月28日
株式会社ノードス

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。

株式会社ノードスは、「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、2025年7月1日から2026年6月30日の1年間、または2026年6月30日現在のものです。

※1 KPI：Key Performance Indicator

2026年度 主要KPI			
新契約取扱件数	FP資格保有率	生命保険 早期消滅契約率	親族同席率 (70歳以上のお客様)
8,889件	83.3%	0.9%	72.3%
前年比 782件増（前年度 8,107件）	前年比 10.8ポイント減（前年度 94.1%）	前年比 0.3ポイント減（前年度 1.2%）	前年比 7.9ポイント増（前年度 64.4%）

KPI実績 詳細				
KPI項目	2024年度	2025年度	2026年度	取組状況・今後の対応
取扱保険会社数	31	32	31	生命保険会社は増減なし、2026年3月、キャピタル損害保険株式会社の取扱い終了により、損害保険会社は1社減です。 保険会社の取扱い終了は、お客様へのサービスに影響を及ぼす可能性が高いため、これを回避するよう努めるとともに、新規取扱いの検討にあたっては、より慎重に判断します。
生命保険会社数	22	23	23	
損害保険会社数	9	9	8	
取扱契約件数	7,920	8,107	8,889	前年度から782件増の8,889件の契約を取り扱いました。 (生命保険：同246件増の1,449件 損害保険：同536件増の7,440件) 今後も契約の取扱件数を増加させるため、お客様への情報提供の充実、業務の効率化、ならびに積極的な人材採用に取り組みます。
生保取扱契約件数	975	1,203	1,449	
損保取扱契約件数	6,945	6,904	7,440	
お客様の声（ご不満）	7	3	8	ご不満のお声を8件いただきました。（前年度から5件増） まず、会社として速やかに対応するとともに、類似事例の再発防止のため、全社員に朝礼で共有しています。
FP資格保有者率※2	90.4%	94.1%	83.3%	生命保険・損害保険の提案において、より高いレベルでお客様の期待に応えるためには、商品知識の習得だけでなく、幅広い周辺知識が不可欠であると考えています。その第一歩として、社員のFP資格取得を推進しています。 FP資格保有率は94.1%から83.3%に低下しました。新入社員の増加により保有率に影響が生じたため、早期の資格取得を促進し、高い保有率の維持・向上に努めます。 ※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
定期研修回数	141	141	138	定期研修を138回開催しました。（前年度から3回減） 今年度より、コンプライアンス関連は対面での集合研修を中心とし、商品および販売情報については、主に保険会社が実施するリモート研修の中から優良なものを選定し受講を義務付けることで、社員の拘束時間を増やすことなく、より高い研修効果が得られるよう、仕組みを見直しました。また、研修実施方法変更についての効果を検証し、高いレベルでお客様にふさわしいサービスの提供が出来るよう努めます。
生命保険早期消滅契約率※3	0.9%	1.2%	0.9%	生命保険早期消滅件数／生命保険全契約件数は0.9%という結果です。（前年度から0.3ポイント減） お客様のご意向を徹底して尊重し、質の高い提案と十分なご納得のもとでご加入いただくとともに、アフターフォローを重ねるなど、保険代理店として果たすべき役割を愚直に実行していくことで、結果として0に近づいていくと確信しています。 ※3：生命保険早期消滅契約＝契約後6か月以内の解約・失効等
高齢のお客様との契約時の親族同席率	73.7%	64.4%	72.3%	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、72.3%という結果です。（前年度から7.9ポイント増） 数値は改善しましたが、ご高齢のお客様とそのご家族にも安心してご加入いただけるよう、引き続きさらなる改善を目指します。
生命保険・損害保険の両保険共通のお客様率	7.4%	7.2%	6.7%	〔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6.7%という結果です。（前年度から0.5ポイント減） 生命保険または損害保険のいずれか一方のみをご契約いただいているお客様に対し、もう一方の保険のご提案を行うことで、より幅広い安心を提供したいと考えていますが、現状では数値の改善には至りませんでした。本年度は特に、損害保険のお客様に対して生命保険の必要性和有効性の訴求を強化し、成果につなげていきます。

お客様本位の業務運営 KPI取組状況

お客様アンケート

8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7回と同様に1,000件(生命保険のお客様394件、損害保険のお客様606件)を無作為に抽出し、アンケートに協力をお願いしたところ、今回は下表のとおり、207件のお客様から回答をいただきました。

なお、本資料の最終ページには、実施した「お客様アンケート」の集計結果を掲載しております。

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。

改めて本当にありがとうございました。

生命保険 回答件数・回答率	損害保険 回答件数・回答率	全体 回答件数・回答率
107件 回答率 27.2%	100件 回答率 16.5%	207件 回答率 20.7%
2024年度 172件 / 2025年度 145件	2024年度 92件 / 2025年度 98件	2024年度 264件 / 2025年度 243件

アンケート項目	結果を踏まえた取組
設問1 ご意向・ご希望の確認	「しっかり確認してくれた」が87.9%（生保95.3% 損保80.0%）であったが、生保と損保の差が15.3ポイントとかなり大きいと認識しています。 また、あるべきではない「あまり確認されなかった」は、生保0件に対して、損保4件という結果でした。 なぜそうなったのか、お客様のご意向・ご希望を十分に確認し、そしてお客様に十分に確認してもらったと思っていただけるプロセスとなっているかの点検・検証を行っていきます。
設問2 複数商品の比較・提案	複数商品の比較や提案を「希望しなかった」が18.4%（生保10.3% 損保27.0%）あったものの、比較や提案が「あった」が73.9%（生保85.0% 損保62.0%）という満足できない結果となりました。 また、比較や提案が「なかった」7.7%（生保4.7% 損保11.0%）は大きな課題であり、ここでも生保と損保の差が大きく同様の課題を残しました。 保険料水準や必要な補償内容など、お客様が重視し得る事項を丁寧に確認し、可能な限り意向の明確化に努めるプロセスの上での結果なのかどうかを検証できるように証拠の確認を徹底していきます。
設問3 保険商品についての知識	担当者の保険商品についての知識に「満足できた」が89.4%（生保94.4% 損保84.0%）、逆に「満足できなかった」は生保、損保共に0件という高い評価をいただきました。 この評価に甘んじることなく、「普通」を「満足できた」に格上げできるよう取り組んでいきます。
設問4 保障（補償）内容・保険料変更の説明	保障（補償）内容や保険料に変更があった場合に説明が「分かりやすかった」が78.7%（生保80.4% 損保77.0%）と高い評価をいただきましたが、設問3の保険商品についての知識の満足度に対して低い数字となりました。 数字は損保よりも生保の方が3.4ポイント上回っているものの、設問3との比較では、生保がマイナス14ポイント・損保がマイナス7ポイントと、生保で大きな差がありました。 専門的な知識をもっと分かりやすく伝えるということを課題として改善していきます。
設問5 契約後サポート・連絡先案内	契約後のサポートや事故や保険金請求等の連絡先について、案内が「あった」が79.7%（生保85.0% 損保74.0%）、また、「覚えていない」「なかった」の合計が20.3%（生保15.0%、損保26.0%）と改善・強化の余地がある結果でした。 すべてのお客様が事故・給付請求等の際に迷わず連絡できるよう、ツール・案内方法等を検証し改善・強化に取り組んでいきます。
設問6 生命保険・損害保険の案内状況	ご提案時に生保、損保の説明が「両方あった」が30.9%（生保31.8% 損保30.0%）と低い結果となりました。 生保と損保の両方の提案を心掛け、お客様により幅広い安心を提供したいとの考えの下、ツール・案内方法等を検討し高い数値を目指していきます。
設問7 紹介意向	お客様の紹介は、保険代理店としての安定的な成長に欠かせない最も大切な販路拡大の機会と認識しています。 当社の担当者をご家族やご友人に「紹介したい」が78.3%（生保82.2% 損保74.0%）、逆に「紹介したくない」は1.4%（生保0.9% 損保2.0%）と、多くのお客様に紹介したいという有難い回答をいただきました。 この評価に甘んじることなく、より高い評価をいただけるよう取り組んでいきます。

お客様本位の業務運営 KPI取組状況

今後の対応方針	
維持・継続すること	お客様に高い満足を提供できるよう、常に最新の保険商品に関する知識と、FP有資格者レベルの幅広い周辺知識を備えるため、効果的な研修の受講や資格取得の支援といった取組を継続します。 また、高齢のお客様との契約時におけるご親族の同席率を高い水準で維持するなど、理想的なプロセスでの契約を徹底することにより、早期消滅契約の発生を抑制し、これまで以上に新たな契約の取扱いを拡大するとともに、その延長線上で紹介の増加につなげ、保険代理店として安定的な成長を引き続き目指します。
改善・強化すること	アンケート結果からは、知識のインプットに対して、アウトプットの弱さが見受けられました。具体的には、説明の分かりやすさと、積極的な比較提案・意向確認・情報提供の点です。 これらを改善するため、複数商品の比較・提案、保障（補償）内容や保険料変更に関する説明、契約後のサポートや連絡先の案内に有効なツールの整備・見直し、ならびに契約プロセスの標準化を進めます。さらに、これらを実践で活かせるよう研修を実施します。 また、生命保険・損害保険の両方をご契約いただいているお客様の割合が伸び悩んでいる点については、プロジェクトチームを立ち上げ、より幅広い安心を提供できる保険代理店を目指します。
総括	2026年度のKPIおよび、多くのお客様にご協力いただいたアンケート結果を踏まえ、これまでの活動の中で維持・継続すべき取組と、さらなる強化が必要な領域が明確になりました。また、取組の進め方やツールの見直しを通じて改善すべき点や、お客様に対してより効果的に実施すべきアプローチも具体的に見えてきています。 本2027年度は、これらの貴重な情報を最大限に活用し、既存の取組の質を高めるとともに、課題に対する改善施策を着実に実行します。あわせて、取組の効果検証と継続的な見直しを行いながら、より高いお客様満足の実現を目指します。 これらの積み重ねにより、次年度には具体的な成果としてご報告できるよう、全社一丸となって取り組みます。

お客様アンケート結果

設問1 ご意向・ご希望の確認 【2026年度結果】

保険のご案内時にご意向やご希望は十分に確認されましたか？

回答選択肢	生保 件数	生保 %	損保 件数	損保 %	全体 件数	全体 %
しっかり確認してくれた	102	95.3%	80	80.0%	182	87.9%
ある程度確認してくれた	5	4.7%	16	16.0%	21	10.1%
あまり確認されなかった	0	0.0%	4	4.0%	4	1.9%

設問2 複数商品の比較・提案 【2026年度結果】

複数商品の比較や提案はありましたか？

回答選択肢	生保 件数	生保 %	損保 件数	損保 %	全体 件数	全体 %
あった	91	85.0%	62	62.0%	153	73.9%
なかった	5	4.7%	11	11.0%	16	7.7%
希望しなかった	11	10.3%	27	27.0%	38	18.4%

設問3 保険商品についての知識 【2026年度結果】

担当者の保険商品についての知識は満足と感じましたか？

回答選択肢	生保 件数	生保 %	損保 件数	損保 %	全体 件数	全体 %
満足できた	101	94.4%	84	84.0%	185	89.4%
普通	6	5.6%	16	16.0%	22	10.6%
満足できなかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

設問4 保障（補償）内容・保険料変更の説明 【2026年度結果】

保障（補償）内容や保険料に変更があった場合に、分かりやすい説明がありましたか？

回答選択肢	生保 件数	生保 %	損保 件数	損保 %	全体 件数	全体 %
分かりやすかった	86	80.4%	77	77.0%	163	78.7%
ある程度分かりやすかった	19	17.8%	18	18.0%	37	17.9%
分かりにくかった	2	1.9%	5	5.0%	7	3.4%

設問5 契約後サポート・連絡先案内 【2026年度結果】

契約後のサポートや事故や保険金請求等の連絡先について案内はありましたか？

回答選択肢	生保 件数	生保 %	損保 件数	損保 %	全体 件数	全体 %
あった	91	85.0%	74	74.0%	165	79.7%
なかった	0	0.0%	5	5.0%	5	2.4%
覚えていない	16	15.0%	21	21.0%	37	17.9%

設問6 生命保険・損害保険の案内状況 【2026年度結果】

今回のご提案時に、説明があったものはどれですか？

回答選択肢	生保 件数	生保 %	損保 件数	損保 %	全体 件数	全体 %
生命保険のみ	61	57.0%	5	5.0%	66	31.9%
損害保険のみ	1	0.9%	45	45.0%	46	22.2%
両方あった	34	31.8%	30	30.0%	64	30.9%
両方なかった	1	0.9%	1	1.0%	2	1.0%
覚えていない	10	9.3%	19	19.0%	29	14.0%

設問7 紹介意向 【2026年度結果】

担当者をご家族やご友人に紹介したいと思いますか？

回答選択肢	生保 件数	生保 %	損保 件数	損保 %	全体 件数	全体 %
紹介したい	88	82.2%	74	74.0%	162	78.3%
どちらとも言えない	18	16.8%	24	24.0%	42	20.3%
紹介したくない	1	0.9%	2	2.0%	3	1.4%