

お客さま本位の業務運営方針に関わる取組指標

2025年8月
とにもあーる株式会社

お客さま本位の業務運営方針に関わる取組指標

「お客さま本位の業務運営」の具体的な取り組みを実践することで、お客さまから選ばれる代理店を目指します。

1. お客さま本位の業務運営の実践

お客さま本位の業務運営を実践することで、お客さまから選ばれ、長期にわたるお付き合いが可能となることから、新規のお客さまの獲得を評価指標としました。

- ・新規でご加入いただいた契約者数
- ・保有契約者数
- ・新規でご加入いただいた契約件数
- ・保有契約件数

※ 営業年度（当年7月～翌年6月）を基準とし、保有契約については年度末日（6月末日）時点の件数を表示

	新規契約者数	保有契約者数	新規契約件数	保有契約件数
2024年度	11,599名	152,742名	18,389件	278,211件
2023年度	11,747名	145,612名	18,677件	265,561件
2022年度	12,072名	139,107名	19,254件	254,838件

2. 取扱保険会社数

お客さまのさまざまな意向を把握し、その意向に合わせた適切な保険商品が提供できるように、複数の保険会社の取扱いを行っています。

- ・取扱保険会社数（2025年8月1日付）

取扱保険会社数	
生命保険会社	27社
損害保険会社	13社

3. 生命保険契約継続率と自動車保険契約更改率

お客さまから信頼をいただき、長期にわたるお付き合いの一つとして、生命保険契約継続率と自動車保険契約更改率を指標としました。

- ・生命保険契約継続率
- ・自動車保険契約更改率

※ 営業年度開始月（7月1日付）に算出される数値を表示

生命保険契約継続率の推移

算出年度	対象となる契約期間	13ヶ月目	25ヶ月目	37ヶ月目	49ヶ月目	61ヶ月目
2025年度	2023.07～2024.6	97.1%				
2024年度	2022.7～2023.6	97.0%	94.1%	—	—	—
2023年度	2021.7～2022.6	96.8%	93.8%	90.3%	—	—
2022年度	2020.7～2021.6	97.2%	94.0%	90.2%	86.7%	—
2021年度	2019.7～2020.6	97.1%	93.9%	90.6%	87.4%	83.9%

自動車保険契約更改率の推移

算出年度	対象契約期間	更改率
2025年度	2023.7～2024.6	85.1%
2024年度	2022.7～2023.6	82.6%
2023年度	2021.7～2022.6	88.7%

4. 「お客さまの声」の活用

「お客さまの声」を会社の業務改善に活用し、つねにお客さまにとって最適なサービスの提供と、業務運営の改善に役立てることから、「お客さまの声」および Web アンケートでのお客さまからの客観的な評価を評価指標としました。

- ・お客さまから寄せられた声の件数
- ・Web アンケートで寄せられたお客さまの評価

※ 営業年度（当年7月～翌年6月）を基準として抽出

全件内容を精査し業務品質の向上に活用しています。

お客さまから寄せられた「声」の件数	
2024年度	159件(13.3件/月)
2023年度	184件(15.3件/月)
2022年度	233件(19.4件/月)

Web アンケートは来店型店舗において、初回相談会后、任意のアンケートにてお客さまよりご回答いただいた件数です。

Webアンケートによる総合満足度							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2024年度	1,370件	1,180件	128件	41件	9件	7件	5件
		86.1%	9.3%	3.0%	0.7%	0.5%	0.4%
2023年度	1,126件	981件	111件	21件	7件	5件	1件
		87.1%	9.9%	1.9%	0.6%	0.4%	0.1%
2022年度	955件	823件	78件	29件	13件	9件	3件
		86.2%	8.2%	3.0%	1.4%	0.9%	0.3%

① 態度・マナー							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2024年度	1,370件	1,274件	54件	22件	8件	4件	8件
		93.0%	3.9%	1.6%	0.6%	0.3%	0.6%
2023年度	1,126件	1,054件	49件	16件	3件	4件	0件
		93.6%	4.4%	1.5%	0.3%	0.4%	0.0%
2022年度	955件	876件	42件	24件	7件	5件	1件
		91.7%	4.4%	2.5%	0.7%	0.5%	0.1%

② 説明・提案							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2024年度	1,370件	1,168件	134件	40件	12件	6件	10件
		85.3%	9.8%	2.9%	0.9%	0.4%	0.7%
2023年度	1,126件	969件	107件	32件	6件	6件	6件
		86.1%	9.5%	2.8%	0.5%	0.5%	0.5%
2022年度	955件	807件	86件	32件	16件	10件	4件
		84.5%	9.0%	3.4%	1.7%	1.0%	0.4%

2024年度よりアンケート集計項目が変更の為、別に掲示

③ 相談時間							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
2024年度	1,370件	1,709件	106件	156件	16件	6件	7件
		78.8%	7.7%	11.4%	1.2%	0.4%	0.5%

③ 相談時間							
	総数	長すぎる	やや長い	ちょうど良い	やや短い	短すぎる	無回答
2023年度	1,013件	8件	112件	876件	11件	1件	5件
		0.8%	11.1%	86.5%	1.1%	0.1%	0.5%
2022年度	955件	11件	142件	783件	14件	2件	3件
		1.1%	14.9%	82.0%	1.5%	0.2%	0.3%

④⑤は2024年度より集計

④ 相談環境(話しやすさ)							
	総数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
2024年度	1,370件	1,182件	89件	73件	15件	2件	9件
		86.3%	6.5%	5.3%	1.1%	0.1%	0.7%

⑤ 利用したい(意向度)						
	総数	強く感じた	感じた	あまり感じなかった	全く感じなかった	無回答
2024年度	1,370件	692件	635件	15件	10件	18件
		50.5%	46.4%	1.1%	0.7%	1.3%

5. 社員の業務品質の向上

お客さまに対し、適切な保障設計や保険商品を提供していくためには、専門的な知識を身に付けることが必要であり、お客さまの満足度にも繋がることから、社員のFP等の資格取得者数を評価指標としました。

- ・変額保険販売資格者数
- ・外貨建保険販売資格者数
- ・FP等の資格取得者数

※ 営業年度開始日(7月1日付)の入社1年以上の営業社員の資格状況を表示

※ 外貨建保険販売には2022年4月より販売資格が必須

※ FP等の資格についてはCFP・AFP・FP2級以上・生保大学課程資格取得者数

	変額保険 販売資格	外貨建保険 販売資格	FP等資格
2025年7月1日 (該当社員数169人)	100.0% (169人)	100.0% (169人)	92.3% (156人)
2024年7月1日 (該当社員数189人)	100.0% (189人)	100.0% (189人)	89.9% (170人)
2023年7月1日 (該当社員数202人)	100.0% (202人)	100.0% (202人)	85.1% (172人)