

お客さま本位の業務運営方針に係る取組状況 ： 過去3年

NO.	取組状況	内容	2022年	2023年	2024年
1	「お客さまの声」受付状況 【原則2, 3, 5, 6, 7に対応】	苦情(ご不満)	6件	7件	6件
		ご意見(ご要望)	22件	21件	18件
		お褒め(感謝)	28件	26件	25件
2	「お客さま本位の業務運営の定着に向けた取り組み」実施状況 【原則2, 3, 5, 6, 7に対応】	損保プランナー割合	33%	33%	42%
		トータルライフコンサルタント割合	30%	30%	30%
		社員研修(コンプライアンス研修 e-ラーニング等を含む)	18回	22回	24回
3	「各種セミナー、情報提供」実施状況 【原則2, 7に対応】	ミニマネセミナー	48回	33回	47回
		安全運転ニュース 各発信回数	12回	12回	24回
4	「点検・監査等」実施状況 内部統制会議(リスクマネジメントプログラム他)実施状況 【原則2, 6, 7に対応】	自己点検	2回	2回	2回
		内部監査	1回	1回	1回
		リスクマネジメントプログラム(検証含)	4回	4回	4回
		リスク管理キーパーソン会議	2回	2回	2回
		コンプライアンス推進月間 情報セキュリティ啓発週間	2回	2回	2回
5	「自動車保険契約継続率」 【原則2, 3, 5, 6, 7に対応】	自動車保険契約継続率	96.2%	95.6%	95.8%
		自動車保険・6ヶ月フォロー発送数	2228件	2412件	2738件