

2025年度「お客様本位の業務運営（FD宣言）」に関する取組状況報告

有限会社 前野保険事務所は、経営理念に基づき策定した「お客様本位の業務運営方針（FD宣言）」の定着度を測る指標として、2025年度（2025年4月～2026年3月）のKPI実績と具体的な取組事例を公表いたします。

1. 経営理念の浸透と「お客様の声」の活用

（原則1、原則2、原則5に関連）

私たちは、形のない商品である「保険」をお客様の安心に変えるため、経営理念を全ての行動の指針としています。

- 「お客様の声」を改善の羅針盤に
 - **実績：168件（目標24件に対し大幅達成）**
 - **取組事例：**従来の苦情・お褒め（10件）に加え、今年度はNPSアンケートの回収に注力しました。その結果、158件もの回答をいただき、「LINEで気軽に相談できて助かる」といった推奨の声（135件）をいただく一方で、「事故後の連絡がもっと欲しかった」という厳しいご意見（23件）も正面から受け止めることができました。これらは全社員で共有し、具体的なサービス改善に繋げています。
- 対話を通じた経営理念の深掘り
 - **取組事例：**毎朝の唱和に留まらず、年3回（4月・9月・3月）の個人面談を実施。給与評価制度（コンピテンシー項目）に基づき、「その行動は理念に沿っているか」を社長と社員が1対1で対話しました。特に若手社員には、社長自ら事例を交えて指導し、単なるルール遵守ではない「お客様の身になった対応」の定着を図っています。
- 専門性を高める「中尾塾（社内勉強会）」の定着
 - **実績：25回（目標10回に対し達成）**
 - **取組事例：**中尾社員が講師となり、週2回のペースで勉強会を開催。複雑な新商品解説だけでなく、「デジタルの便利な使い方」や「事務手続きの規定」など、実務に直結する内容を網羅しました。事務チーフや損害担当者も加わることで、営業現場とバックオフィスの連携が強化され、若手社員が「自信を持ってお客様へ説明できるようになった」ことが大きな成果です。

2. 募集品質の維持向上と「共創」の姿勢

（原則1、原則2、原則5、原則6に関連）

- 2名体制での同行営業による「相互研鑽」
 - **実績：各営業社員が月3～5件実施（目標1件に対し達成）**

- **取組事例：** 営業同士だけでなく、オフィススタッフも積極的に現場へ同行しました。重要事項説明が分かりやすいか、お客様の真のニーズを汲み取れているかを第三者の目でチェック。同行後は必ず営業会議で発表し、「あのトークは参考になった」「この資料の使い方はもっと改善できる」といった活発な意見交換を行い、組織全体の標準化と品質向上を実現しています。
- **コンプライアンスを文化にする**
 - **実績：12回（目標12回に対し達成）**
 - **取組事例：** 毎月の全体会議で、全国の事案を「自分事」として捉えるケーススタディを実施。ハンドブックを教科書に、不祥事防止だけでなく「お客様にとって誠実な対応とは何か」を常に問い直しています。

3. 客観的な満足度指標（NPS®）の分析と対策

（原則6に関連）

お客様の期待値を数値化し、全店平均（業界目安）と比較公表することで、当社の強みと弱みを明確にしています。

指標（アンケート項目）	当社スコア	全店平均	判定
新規契約時	65.0	15.0	大幅達成
保険更新時	43.0	14.1	大幅達成
事故受付・初期対応時	50.0	27.1	達成
支払完了時	26.8	33.8	課題あり

- **今後の改善アクション：**
 契約時の満足度は極めて高い一方で、保険金支払完了時のスコアが業界平均を下回りました。これは「事故解決までの連絡頻度」や「進捗の分かりにくさ」が要因であると分析しています。次年度は、保険会社任せにせず、当社が「お客様の代弁者」として伴走し、孤独を感じさせない情報提供体制を構築します。

4. デジタル活用による利便性と簡素化

（原則2、原則6に関連）

お客様の貴重な時間を大切にするため、デジタルの力を最大限に活用しています。

指標（KPI）	目標値	2025年度実績	判定
ペーパーレスお手続き率	50.0%以上	52.3%	達成
携帯電話番号取得率	92.0%以上	93.0%	達成
メールアドレス取得率	45.0%以上	41.9%	未達
LINE公式アカウント登録者数	年間250名増	172名増	未達

- **取組と課題：**

ペーパーレス化と携帯番号取得は目標を達成し、災害時などの緊急連絡体制が強化されました。一方で、LINE 登録者数は目標に届きませんでした。アンケートでは「LINEのおかげで事故の時に写真が送れて助かった」という成功体験も寄せられているため、次年度はこうした「いざという時の便利さ」をより具体的にお伝えし、さらなる普及を目指します。

【総括】

2025 年度は、組織としての「個の成長」と「デジタルの基盤整備」が進んだ一年でした。次年度は、NPS で浮き彫りになった「事故対応の満足度向上」を最優先事項に掲げます。保険を売る時だけでなく、お客様が最も困っている時にこそ「前野保険事務所で良かった」と心から思ってもらえるよう、全力を尽くしてまいります。

有限会社 前野保険事務所

代表取締役 前野 史賀