

「お客様本位の業務運営方針」 2024年度取組状況のご報告

私たち、保険ネットホールディングス株式会社は、「お客様本位の業務運営」を推進するに当たり、定着度合を確認できるよう評価指標（K P I）を設定し、日々改善に努めております。
2024年度の取り組み成果について、下記の通りご報告いたします。

1

①意向把握確認シート・・・毎月点検、年度末集計

【生命保険】

毎月点検実施率	100%
不備改善率	100%
モニタリング件数	12件 (毎月1件)
モニタリングにおける不備改善率	100%

【損害保険】

契約手続・契約計上時確認率	100%
不備改善率	100%
ロープレによる契約手続きの確認 *新入社員は、入社月に実施	4回（年）

②早期解約・失効契約数 * 契約日より6カ月以内を早期と定義

【生命保険】

早期解約	3件
早期失効	0件

【損害保険】

契約取消（再契約無）	2件
------------	----

2

①お客様アンケート・・・毎月共有・検証

【生命保険】

ご不満の声	0件
-------	----

* アンケートの内容については、全件、検証・社内共有済み

【損害保険】

ご不満の声	10件	（当社起因4件）
-------	-----	----------

* 全件、対応完了済み

②対応履歴・・・毎月確認・検証

総件数	11,151件
-----	---------

* 毎日確認、毎月振り返り・検証済み

3

①BCP・・・毎年確認

2024年版 事業継続計画書

備蓄品追加：水60リットル、ご飯24食、野菜ジュース30本

*消費期限1年以内の備蓄品をフードドライブに提供

②活動記録・・・都度記録

活動内容詳細はホームページ ブログに記載

2024.6.24 フードドライブ

2024.8.24 こども食堂

2024.9.11 防災講座

2024.9.20 フードドライブ

2024.9.25 無保険車追放キャンペーン

2024.10.12 チャリティーゴルフコンペ

2024.11.16 海岸清掃

2024.11.21 無保険車追放キャンペーン

2024.12.22 こども食堂

4

①研修履修簿・・・都度作成

全ての研修履修簿作成

定例会(毎月) 12回

コンプライアンス研修(毎月) 12回

その他取扱保険会社各種研修実施

②資格保有者数・・・年1回更新

2025.9.1現在 取得資格一覧更新

*各種、資格取得に向けて取組中