Planning
Insurance
Corporation

未来を見据え、未来を見守るープラン・アイ

「お客さま対応基本方針」に基づく取組
年間レポート

（2025年4月～2026年3月）

2025年7月31日

【方針1.お客さまの最善の利益の追求】

弊社は、誠実・公正に業務に取組むため、専門知識の維持向上と企業倫理・社会規範の醸成に努めます。

【具体的な取組】

研修計画に基づきコンプライアンスを含む各種研修の実施及びお客さまアンケート・声の検証を行い結果を共有すると共に業務改善に役立てます。

// ＫＰＩ// お客さまアンケート・声の記録/コンプライアンス研修計画/
各種研修計画に基づいた開催実績

①「お客さまアンケート・声」の記録

お客さまアンケートに関し、2025年4月21日に発生しまた保険会社（SJ社）への不正アクセスの影響により、アンケート結果のデータ提供が中断し、年間を通し適切な検証が不能となりました。契約者の皆さまには多大なご不安、そして培ってきた信頼までも毀損する結果となってしまった事を心よりお詫び申し上げます。

お客さまの声は、年間58件の収集を行う事ができました。（詳細は、方針3を参照）

②「コンプライアンス研修」開催記録

当社に於けるコンプライアンスは、企業風土として共有されるべき行動規範であり、法人運営・信用の根幹に据えております。個人情報の取扱を中心とした、より具体的かつ実効性のある研修を計画通り開催することができ、意識の醸成に大いに効果があったと認識します。
2025年度に於いて、当社に於けるコンプライアンス問題及び疑義案件は発生していない事を確認しております。

開催日	内　　容
４月３０日	セキュリティ対策
５月２１日	募集人自己点検（損保協会）
６月１８日	情報セキュリティ漏えい事案の共有
６月２６日	個人情報取扱に於ける事故集計
８月　６日	品質改善事案の共有
８月２０日	2025年度代理店コンプライアンス研修
９月　３日	顧客情報の適切な管理
１０月　１日	保険金の不正請求事例の共有
１１月１９日	2025年度HL継続教育
１２月　３日	個人情報と管理区域
１月２１日	特別利益の提供①
２月　４日	特別利益の提供②
３月１８日	2025年度の振返り（コンプライアンスの総括）

③「各種研修」計画と開催状況

お客さまへの正確な知識を持っての対応「Integrity」、正確な情報の提供「Information」を果たす為、さまざまな知識の習得に努め研鑽をおこなっております。
2025年度に於いては、コンプライアンス研修の他に「社内研修（小規模勉強会含）」「社外研修」Ｉを右記の通り実施することができました。

お客さま対応品質・事故対応品質の向上から、商品・業務・システム改定対応まで、実務に役立つ研修を繰返し実施することにより「Ideal」実現に向け、概ね計画通り開催致しました。

研修区分	社内研修		社外研修
	社内講師	社外講師	
品質向上（人材育成含）	17		3
営業力強化（商品・業務）	１６	44	9
事故対応力向上	3	5	
システム対応	5	3	4
BCP/ISO関連研修	3		
業務連絡会（SJ社）			10

※数字は回数を表します。
※研修毎にカウントするため、研修回数と開催回数は一致しません。

【方針2.お客さま本位の営業姿勢と利益相反の適切な管理】

弊社は、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反の適切な管理に努めます。

【具体的な取組】

保険募集を適切に把握・管理する体制を整備し、お客さまのニーズと意向をしっかりと把握した商品提案を行います。

// ＫＰＩ// お客さまアンケート・声の記録/対応記録の運用状況

①「お客さまアンケート・声」の記録

お客さまアンケートは前述の通り、年間を通し適切な検証が不能となり品質向上に寄与できないまま年度が経過した。このような不測の事態が発生した時の検証方法が課題であると認識します。
お客さまの声は、年間58件の収集を行う事ができました。（詳細は、方針3を参照）

【寄せられた苦情(保険募集・商品)】

1.定型文の点検を実施したが、特段不備も見つからず、他の契約者からの同様な苦情もないことから対応完了としました。
2.契約者よりの指示に基づいた対応であったため対応不要としました。
3・4.引継案内や手続き案内に関し、属性に応じた分かりやすい言葉、丁寧な対応を行うよう徹底しました。
5・6.属性に応じ、意向を十分尊重すること、及び速やかな折返しの習慣化を個別に指導しました。
7.意向把握・意向確認の徹底はもとより、募集手順の遵守を再周知しました。
8・9.社内で情報共有すると共に、再チェックの重要性の認識と励行の徹底を図りました。
10・11・12.保険会社に対し、事実の通知と改善の申入れを行いました。

	苦情
1	文書の内容が気に入らない。（連絡の取れないお客さまへの再連絡の定型文）
2	忙しい時に電話してくるな（契約者より指定された日時に電話連絡）
3	知らない代理店から満期案内が来た。（引継案内が不完全であった）
4	契約者死亡と連絡したのに、引落不能ハガキが来た。
5	毎年訪問してくれないことに対する不満。
6	担当者の携帯に繋がらない。
7	もっと安い商品を提案してほしかった。
8	契約者名誤り。（誤変換に気づかず計上した）
9	契約したプランと違う。（前契約引込みを誤った）
10	火災保険料が高い（10件）
11	SJ社の不祥事に対する不満。(2件)
12	ドラレコ専用ダイヤルが繋がらない

【寄せられた相談・要望・問合せ】
相談：17件
要望：4件
問合せ：6件

区分	相談	要望	問合せ
募集プロセス・商品	2件	2件	
契約管理	2件		3件
保険金支払い	3件		3件
個人情報漏洩			
その他	10軒	2件	

② 対応記録の運用状況

お客さま対応がよりスムーズにできるよう、対応履歴の整備を順次進めております。担当者不在時、担当者変更時にお客さまにご不便をお掛けしないよう、正確な記載と記載事項の標準化に努めています。

【方針3.お客さま本位の分かりやすい情報提供】

弊社は、商品の推奨・提案にあたり、良質な商品情報、周辺情報をお客さまにとって分かりやすく提供できるよう努めます。

【具体的な取組】

ﾊﾟﾝﾌﾚｯﾄ等、視覚的に分かりやすく理解しやすい資料を用いて説明致します。特定リスクのある保険商品をご提案する際には、より丁寧な情報提供に努めます。

// ＫＰＩ// お客さまアンケート・声の記録(募集管理)

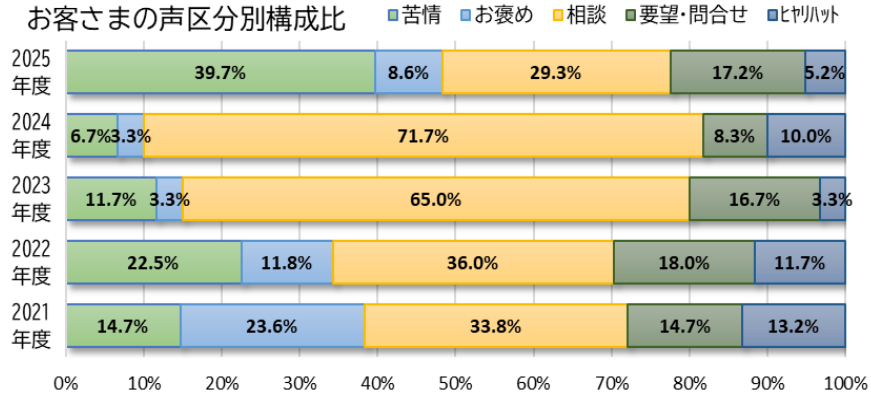
①「お客さまアンケート・声」の記録（募集管理）

お客さまアンケートに関しては、前述の通りです。

②「お客さまの声」の収集

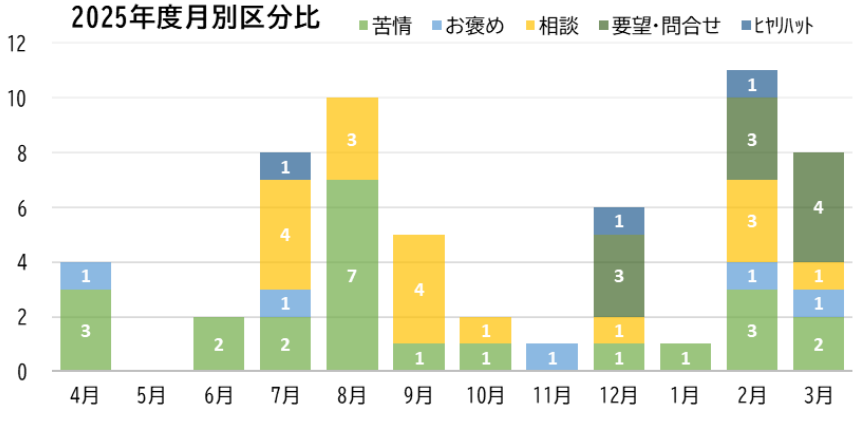
ｱ)お客さまの声区分構成比

前年レポートに於いて、『保険料高騰に関する申出は、次年度より不満の表明とし「苦情」に区分する』とした影響もあり、今年度の苦情件数は増加しています。（保険料高騰による苦情：10件）（苦情に占める割合43.5%）



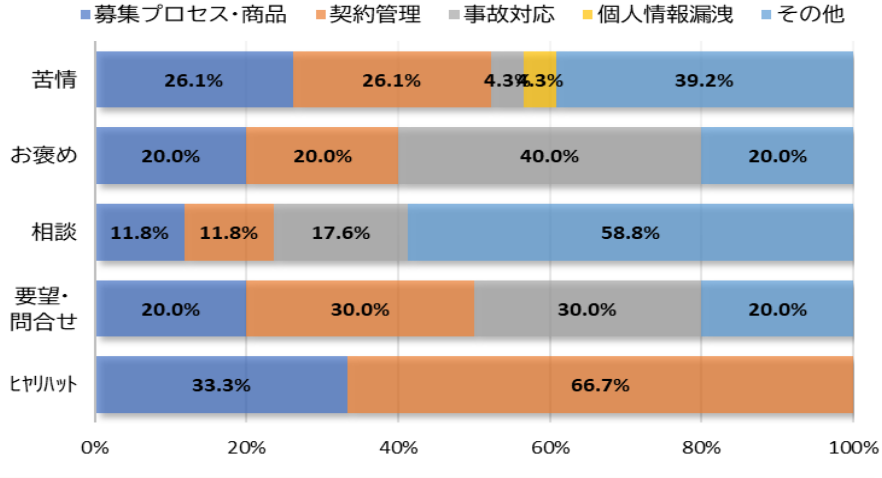
ｲ)2025年度月別区分

月毎、区分毎の集計を行ったものです。月毎にかなりのばらつきが認められますが、その傾向に特段の理由は無いものと認識します。



ｳ)苦情・お褒め等区分毎の詳細比

項苦情・お褒め等区分による構成比では、その他を除くと「募集プロセス・商品」「契約管理」「事故対応」がどの項目に於いても上位を占めています。



苦情の内、満期案内、募集プロセス、事故時対応に関して（3件）改善を図るべき事案も含まれていたため、募集手順の再周知と保険会社担当部署への申入れを行い改善を図りました。その後、同様の苦情の発生はなく、改善策が有効に機能したと認識します。

今後もより丁寧な説明・確認の実践に取組み、お客さま満足度の向上を図っていくものとします。

【方針4.お客さま本位の安心なサポート体制】

弊社は、お客さまと長期にわたる信頼関係を築けるよう、客さまの年齢や環境に配慮し、ご契約から保険金のお支払いに至るまでのサポート体制の整備を図ります。

【具体的な取組】

お客さまの年齢や環境に配慮したサービスの提供に努めます。高齢のお客さまには、高齢者対応ルールに則りより丁寧な対応に努めます。

// ＫＰＩ// お客さまアンケート・声の記録（事故対応）事故対応資格の取得状況

①「 お客さまの声」の収集

弊社は、お客さまの声の積極的収集に努め、貴重なご意見を基に業務改善を図っております。

2025年度、事故対応に於ける苦情は2件であったが、事故対応に於ける言動に関し機敏な部分もありより慎重な対応が求められることを改めて認識することとなりました。今後は弊担当者に於いても、より丁寧な対応に努めてまいります。又、契約者に対し定期的な進捗状況を共有することにより、不安感の軽減を図ることも事故解決に向けた重要なプロセスと認識し、改善策、予防的対策の策定、実施をいたしました。その後、同様の苦情の発生はなく、改善策が有効に機能したと認識します。

	苦情の概要	事後対応及び改善策
1	事故担当者の被害者への態度が、まるで保険金を騙し取ろうとしている人への対応のように見え、聞いていて不快だった。	申出の様な意図は無いとの事を確認後、当社担当者より経緯を説明し、了承を得る。
2	事故対応を弁護士に依頼したが、進捗の連絡が来ない。	事故担当部署より、当該弁護士に申入れを依頼。

②「お客さまアンケート」の回収（事故対応）

お客さまアンケートに関しては、前述の通り、保険会社への不正アクセスの影響により、アンケート結果の適切な検証が不能となりました。

③ 事故対応資格の取得状況

弊社は、事故対応力の向上を図るため、事故対応資格の修了に積極的な取組を図っております。
又、生損保最上位資格の取得を推進しております。

【2025年度修了者数及び資格取得率】

資格名	人数	取得率
※　事故対応力（一般）	６名	46.2%
（専門）	６名	46.2%
損保プランナー	７名	53.8%
損保トータルプランナー	５名	38.5%
生保大学課程（TLC）	２名	15.4%

【方針5.お客さま本位の企業文化・評価体制の構築】

弊社は、「お客さま本位」を経営の根幹に据え、「お客さま本位」の企業文化の醸成と定着を図ります。

【具体的な取組】

社員一人一人が公正なお客さま対応に係る適切な意識付けと、公正に評価される就業環境を整えます。

// ＫＰＩ// お客さまアンケート・声の記録(苦情及びお褒め) 採用・離職状況

①「お客さまアンケート・声」の記録(苦情及びお褒め)

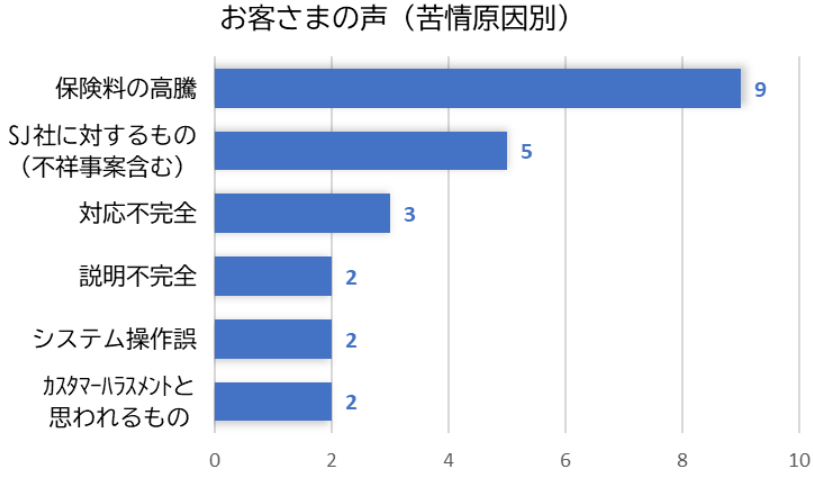
お客さまアンケートに関しましては、前記の通り、保険会社への不正アクセスの影響により、アンケート結果の適切な検証が不能となりました。

お客さまの声は、年間58件の収集を行う事ができました。(詳細は、方針3を参照)

【寄せられた苦情】

右記グラフは、寄せられた苦情を原因別に区集計したものです。

内容の詳細は、
方針2、苦情(保険募集、商品)
方針4、苦情(事故対応) をご参照ください。



【寄せられたお褒め】

	お褒め
1	数社に見積もりを依頼したが、御社の対応が1番良かった。
2	提案時、代車特約を勧めてもらって助かった。
3	事故時の対応が丁寧で、保険金も早く支払われた。
4	サリバーチェッカーを勧めてもらったことによって、ガンの早期発見・早期治療ができた。

② 企業文化醸成の取組

弊社は、地域社会に於いて保険商品の販売だけでなく、リスクマネジメントを通じた防災への啓蒙を図ると共に、地域企業に対し真に必要とされるリスクコンサルティングを提供できる知見と対応力を整え、保険代理店として地域社会に貢献できる企業文化醸成の為、以下の取組を図りました。

1.コンプライアンスを基本とした品質と規模のバランスが取れ、温かい対応ができる企業文化が根付いた組織の構築。
2.コンダクトリスクを理解し、丁寧な対応の心掛。
3.自由な発想と規律ある行動の共存が図れる環境整備
　労働安全衛生法に準拠した環境整備(休憩室の整備)2025年度:採用者3名/離職者2名