

KPI年間総括

《2025 年 3 月末時点》

2025 年 3 月末日

◎ 具体的取組みに関する成果指標(KPI)の総括について

当社の《お客さま本位の業務運営方針》の定着を図る指標(KPI)として「お客さまの声件数」「保険契約の継続率・早期更改率」「従業員教育と各種専門資格取得状況」「当社の代理店としての規模」を設定致しました。特に「生命保険継続率」「タブレット端末利用率(申込み)状況」「自動車保険早期更改率」に加えて今年度は新たな取組みとして「ペーパーレス手続き率(傷害・自動車保険)」「WEB 証券化率(自動車保険)」について目標値を定め推進を図ってまいりました。
今般、当社年度末に伴い(2025 年 3 月末時点)の取組み成果を総括させていただきます。

(1) 当社へ寄せられた「お客さまの声」について

《方針2・6》

★「お客さまの声」集計・分析【件数(比率)】【総括:評価 △】

	苦情	要望	感謝(お褒め)	その他	合計
2023 年度(3 月末時点)	12 件(24.5%)	0 件(0.0%)	37 件(75.5%)	0 件(0.0%)	49 件(100.0%)
2024 年度(9 月末時点)	6 件(42.9%)	0 件(0.0%)	8 件(57.1%)	0 件(0.0%)	14 件(100.0%)
2024 年度(3 月末時点)	14 件(53.8%)	0 件(0.0%)	12 件(46.2%)	0 件(0.0%)	26 件(100.0%)

- 「お客さまの声(苦情、ご要望・感謝)」は主に代理店側の「誤り(事務・説明)、顧客対応」等が要因としてあげられます。
- 「お客さまの声(苦情、ご要望・感謝)」は発生の都度、全職員で情報共有するため終礼等で事例報告をして、各部署内で「お客さまの声！事例に学ぶ！！」を回覧ならびに保管し再発防止に向けた取組みを行っています。
- 社員の業務意欲を向上させるため、保険会社実施アンケートで寄せられた好事例を終礼時にフィードバックしています。
 - ・2024 年 4 月～2025 年 2 月 契約募集・管理(6 件)、事故対応(6 件)
 - ・主な事例として、対応が速い、電話対応が親切・丁寧、分かり易い説明だった…など。

(2) 四国興業株式会社の規模(※2025 年 3 月末時点)

《方針3・4・6》

【総括:評価 ○】

拠 点 数	本社、4 事務所《丸亀 / 高知 / 岡山 / 神戸(ビル管理業務のみ)》
取扱保険会社数	生命保険：14 社・損害保険：7 社・少額短期保険会社：1 社
契約者数(対前年)	個 人：46,937 人(2025 年 3 月末+299 人)、法 人：4,614 社(2025 年 3 月末+67 社)
募集人数	73 人(2024 年 3 月末 ▲3 人)

- 複数にわたる保険会社の中から、それぞれのお客さまのご意向にお応えできるよう商品ラインナップを充実させております。
- 各エリアに事務所を配置し地域に密着した営業活動を展開しています。

(3) 従業員教育と各種専門資格取得状況について

《方針3・5・7》

★従業員教育・管理・指導【総括:評価 ○】

経営管理態勢	・各部・事務所を対象とした内部監査(年 2 回実施) →【1 回目】監査結果として、特に要改善項目もなく概ね適正に運営されています。 ・モニタリング(年 4 回実施) →3 月末時点でモニタリングを 4 回実施。生保・損保ともに新しい確認項目を設定したが「生命保険・損害保険」共に要改善件数もなく概ね適正に運営されています。モニタリング結果や職員からの意見を踏まえ帳票等の改定を行う等、態勢改善に向けた取組みを行っております。
顧客情報管理態勢	・年 2 回以上実施予定(情報セキュリティ研修等)していることもあり顧客情報管理に関しては各職員にて徹底するように指導しています。 ・6 月に標的型メールを想定した模擬訓練を実施し、開封者は保険会社独自の研修を行いました。《対象者:81 名、開封者:11 名(13.6%)》
法令等遵守態勢	・当社社内規定を基にした「コンプライアンスチェック(小テスト:2 回:6 月、2 月)」、保険会社システムを利用したコンプライアンス研修を(2 回:9 月、12 月)実施しました。(年4回実施) また、各生保・損保会社主催の「研修」等を実施することによりコンプライアンス遵守に対する意識が向上しています。
保険募集管理態勢	・従来の職員をはじめとして、新規採用者および係替えによる職員に対して、保険会社主催の商品・コンプライアンス研修ならびに当社の保険募集管理・比較推奨販売に関する各種ルールに基づく「勉強会」等を実施し募集人個々のスキルアップ・全体スキルの平準化を図っております。 ・5 月より運用を開始した相見積もりによる独占禁止法対応(同意書・情報取得)に関するロールプレイングを8月に実施しました。また、特定保険契約者に対するフォローアップ研修をロールプレイング方式で実施しポイントを掴み適切な対応ができていました。 →3 月末時点でロールプレイングを本社・事務所募集人に対して5回実施。「生命保険・損害保険」共に概ね適正に保険募集が行われています。

★当社募集人における各種専門資格保有者数【総括:評価 ○】

	生保:専門課程	外貨建て保険 募集人資格	損保プランナー (法律・税務)	損保 トータルプランナー	事故対応力 認定制度(専門)	AFP・FP 資格	電話応対技能検定 (もしもし検定)4級
2025 年(3月末 目標)	65 人	21 人	42 人	4 人	5 人	27 人	45 人
2025 年(3 月末保有者)	59 人	17 人	34 人	4 人	4 人	25 人	39 人
対目標比率(%)【評価】	90.8%【○】	80.9%【○】	81.0%【○】	100.0%【◎】	80.0%【○】	92.6%【○】	86.7%【○】

- 各資格を保有している募集人が退職者したことにより資格保有者が減少しました。(3 月末時点)
新入社員を含めて、保険知識、周辺知識等の向上および各種資格保有者を増員するため自己啓発を促進し各種専門資格取得支援を今後も引き続き行ってまいります。
- 職員のお客さま対応力向上を図るため、「電話対応力・ビジネスマナー」の強化を目的に《電話応対技能検定(もしもし検定)4 級》資格取得を推進しました。
- 2022 年 4 月より「外貨建て保険」販売資格が必要になったこと、また社内の係替えにより生命保険販売に従事する職員は資格取得に取組みました。

(4) 生命保険契約の継続率・タブレット端末利用率(申込み)状況

<<方針 4・5・6>>

★保険契約継続率(生命保険)《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価 ◎】

・2023 年度(1 月～12 月)《3 代理店:M&A 除く》

	目標値	継続率 B/A	A 成立 証券数	B 継続 証券数
13 ヶ月	96.0%	98.1%	577 証券	566 証券
25 ヶ月	95.0%	94.3%	424 証券	400 証券

⇒

<1>2024 年度(1 月～12 月)《3 代理店:M&A 含む》

	目標値	継続率 B/A	A 成立 証券数	B 継続 証券数
13 ヶ月	96.0%	97.7%	428 証券	418 証券
25 ヶ月	95.0%	96.1%	564 証券	542 証券

⇒

<2>2024 年度(1 月～12 月)《3 代理店:M&A 除く》

	目標値	継続率 B/A	A 成立 証券数	B 継続証 券数
13 ヶ月	96.0%	97.5%	402 証券	392 証券
25 ヶ月	95.0%	96.7%	488 証券	472 証券

➢ 2024年度(1 月～12 月までの期間)の13ヶ月契約継続率は「97. 7%」と「目標値:96.0%」を上回り、25 ヶ月契約継続率も「96. 1%」と「目標値:95.0%」を上回る結果となり、目標を達成できている状況にあります。また「M&A を実施した 3 代理店を除いたデータ」の13ヶ月契約継続率は「97. 5%」と「目標値:96. 0%」を上回り、25ヶ月契約継続率も「96. 7%」と「目標値:95. 0%」を上回る結果となっています。

➢ 目標を達成できた要因としては、アフラックの新契約件数が増加したことにあります。「M&Aをした 3 代理店の保有契約」は安定して契約を継続できる状況となっていることも要因の一つであります。契約成立後のアフターフォローを実施しお客様の満足度を高めてまいります。

➢ アフラック営業グループでの新契約数も増加しており、従来以上に一次選択をしっかりと実施し、契約成立後のアフターフォローにも注力してまいります。

★タブレット端末利用率(申込み)状況《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価 ◎】

・2024 年度目標：80.0% ※2023 年度 3 月末実績：64.1%(321 枚/ 501 枚)

<2024 年度 月別推移> ※2024 年度 3 月末実績：83.1%(250 枚/ 301 枚) (単位：%)

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	累計
75.0	71.4	83.3	83.9	77.1	47.1	90.5	74.1	100.0	94.7	100.0	100.0	83.1

➢ 2024年度のタブレット端末利用率は「83. 1%(3月末実績)」と「目標値:80%」を上回る結果となりタブレット端末の利用が定着してまいりました。昨年度は「64. 1%」であったことからかなりタブレット端末の利用率が向上しています。コロナ禍の環境も抜けてお客様との接点が対面に戻りつつあることが要因と考えます。

➢ 面談募集できるお客様であっても、高齢層のお客様では「紙ベースの募集」を希望されるケースもありました。

➢ しかしながら、当社の生命保険募集人はタブレット端末を利用するスキルは全員が習得できており、タブレット端末での生命保険申込みを希望されるお客様に対して全件タブレット端末を駆使した募集実務を遂行してまいりました。今後お客様のご希望にあわせタブレット端末の利用を推進してまいります。

【※3 月末現在の遂行率 $\Rightarrow$ 83.1%÷80%=103.9%(評価 ◎)】

(5) 損害保険契約の早期更改率・ペーパーレス手続き率・Web 証券化率(損害保険)

<<方針 2・5・6>>

★自動車保険 28 日前早期更改率(損害保険)《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価 ◎】

・2024 年度目標：80.0% ※2024 年 2 月末実績：81.2%(851 件/ 1,047 件)

<2024 年度 月別推移> ※2025 年 2 月末実績：80.5%(726 件/ 901 件) (単位：%)

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	累計
79.8	80.0	79.5	74.6	74.0	78.1	78.6	84.9	85.4	81.3	85.6		80.5

➢ 28 日前に満期更改契約手続きを完了することが、継続もれの防止や補償内容の把握・確認が事前に取れ、近年のように保険料が上がっていく場合も満期日まで余裕がある為に丁寧に保険料が上がった背景や状況についてご説明することができます。

➢ 2024 年度についても昨年同様引続き対応してきました。単月ベースでは未達の月がありましたが、累計では達成することができました。

【※2025 年 2 月末現在の遂行率 $\Rightarrow$ 80.5%÷80%=100.6%(評価 ◎)】

<※2024 年度 新たな取組み※>

★ペーパーレス手続き率(傷害・自動車保険)《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価 ○】

・2024 年度目標：75.0% ※2025 年 2 月末実績：69.8%(815 件/ 1,166 件) (単位：%)

<2024 年度 月別推移>

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	累計
73.3	74.1	72.5	59.5	69.1	68.3	69.5	68.1	69.2	77.2	68.9		69.8

➢ ペーパーレス手続き率とはPC、タブレットを用いた対面募集、電話募集、マイページ手続きの総称です。デジタルツール活用による募集品質の均一化、代理店業務の効率化を目指して対応して参りました。

➢ 新たな目標として対応して参りましたが、累計はもとより単月ベースでも目標値まで到達することができませんでした。但し、ペーパーレスになることで情報リスク低減と紙とインク等の環境リスクと経費削減に繋がることは大きなメリットと考えます。引き続き取組継続できるように検討いたします。

【※2025 年 2 月末現在の遂行率 $\Rightarrow$ 69.8%÷75.0%=93.1%(評価 ○)】

<※2024 年度 新たな取組み※>

★WEB 証券化率(自動車保険)《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価 ◎】

・2024 年度目標：25.0% ※2025 年 2 月末実績：31.9%(353 件/ 1,104 件) (単位：%)

<2024 年度 月別推移>

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	累計
24.0	41.3	37.1	22.4	34.7	37.7	29.5	37.1	43.2	24.8	25.2		31.9

➢ エコ(SDGs)推進および印刷費・物流費などのコスト削減に繋がる新たな施策として取り組みました。

➢ 担当拠点毎に対応結果に濃淡が有りましたが、全体として累計で目標値をクリアすることができました。

【※2025 年 2 月末現在の遂行率 $\Rightarrow$ 31.9%÷25.0%=127.6%(評価 ◎)】

◎ 評価基準

- 当社における評価基準として、以下の通り設定いたします。

評 価	目標値に対する達成率	
◎	100%	～
○	80%	～ 99.9%
△	50%	～ 79.9%
×	0%	～ 49.9%

<お問合せ窓口>

〒760-0047 香川県高松市塩屋町 8 番地 1 セントラル第2ビル 3F
四国興業株式会社 総務部 TEL087-821-0345 FAX087-823-2350