

# KPI年間総括

《2026年3月末時点》

2026年3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「キャッシュレス化率(自動車・傷害・火災)」「口振ペーパーレス登録率(損害保険)」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(2026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
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%)
2025年度(9月末時点)	7件(100.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	0件(0.0%)	7件(100.0%)
2025年度(3月末時点)	14件(32.6%)	0件(0.0%)	29件(67.4%)	0件(0.0%)	43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!!」を回覧し必要に応じて規定・要領等を改定するなど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。

### (2) 四国興業株式会社の規模(※2026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:10社・少額短期保険会社:1社
契約者数(対前年)	個人:47,986人(対前年3月末+1,049人)、法人:4,785社(対前年3月末+171社)
募集人数	71人(2025年3月末-2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回実施予定) →【1回目】監査結果として、特に要改善項目もなく適正に運営されています。 ・モニタリング(年4回実施予定) →3月末時点でモニタリングを2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います。
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:80名、開封者:5名(6.3%)》
法令等遵守態勢	・当社社内規定・保険会社提供のコンプライアンスおよび保険募集に関する「確認テスト(2回)」実施済。(年4回実施予定) 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。 ・4月入社の新入社員(生保部門1名)に対して、生命保険商品販売に関する実践練習を8月(2回)、9月(3回)実施し新入社員のレベルアップを図っています。

#### ★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	電話対応技能検定 (もしも検定)4級
2026年(3月末目標)	65人	21人	42人	4人	5人	27人	45人
2026年(3月末保有者)	50人	22人	32人	4人	3人	25人	40人
対目標比率(%)【評価】	76.9%【△】	104.8%【◎】	80.0%【○】	100.0%【◎】	60.0%【△】	92.6%【○】	88.9%【○】

- 退職者などにより募集人数が減少したことにより各資格保有者も減少しました。(3月末時点)
- 新入社員を中心に各種資格の取得を推進してまいります。
- 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により、生命保険販売従事者は資格取得に取組みました。
- 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《電話対応技能検定(もしも検定)4級》資格取得を推進しています。
- その他、保険知識、周辺知識等の向上のため、また、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。

(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◎】

・2024年度(1月~12月)《3代理店:M&A除く》

<1>2025年度(1月~12月)《3代理店:M&A含む》

<2>2025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		目標値	継続率 B/A	A成立 証券数	B継続 証券数		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	⇒	13ヶ月	96.0%	99.4%	502 証券	499 証券	⇒	13ヶ月	96.0%	99.4%	502 証券	499 証券
25ヶ月	95.0%	96.7%	488 証券	472 証券		25ヶ月	95.0%	98.2%	332 証券	326 証券		25ヶ月	95.0%	98.0%	307 証券	301 証券

- 2025年度(1月~12月までの期間)の13ヶ月契約継続率は「99.4%」と「目標値:96.0%」を上回り、25ヶ月契約継続率も「98.2%」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「99.4%」と「目標値:96.0%」を上回り、25ヶ月契約継続率も「98.0%」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。
- リテール営業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◎】

・2025年度目標:80.0%

※2024年度3月末実績:83.1%(250枚/301枚)

<2025年度 月別推移>

※2025年度3月末実績:98.6%(342枚/347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
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.1%	100.0%	100.0%	100.0%	92.6%	95.7%	90.9%	98.6%

- 2025年度のタブレット端末利用率は「98.6%(3月末実績)」と「目標値:80%」を十分に達成できており、タブレット端末の利用率も向上しています。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。今後も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 $\frac{98.6\%}{80\%}=123.2\%$ (評価◎)】

(5) 損害保険契約の早期更改・キャッシュレス化率・口座振替登録率 <<方針2・5・6>>

★早期更改率(自動車・傷害・火災)《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価◎】

・2025年度目標:80.0%

※2025年2月末実績:80.5%

<2025年度 月別推移>

※2026年2月末実績:92.2%

(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
90.2	94.7	92.9	90.3	89.8	90.1	92.9	92.9	90.2	94.9	94.1	-	92.2%

- 代申会社からの数値提供が「自動車28日前早期更改率」から「ダイレクト計上+スマート計上実施契約の満期日7日前証券作成率」に変更されました。満期日7日前に証券が作成されることは、結果として早期に更改が完了していると判断し、早期更改率に読み替えて対応して参りました。
  - 単月・累計ともに目標値をクリアしており、お客さまに1年を通じて安心を安定して提供することができたと考えます。
- 【※2月末現在の遂行率 $\frac{92.2\%}{80\%}=115.3\%$ (評価◎)】

★キャッシュレス化率(自動車・傷害・火災)《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価◎】

・2025年度目標:98.0%

<※2025年度 新たな取組み※>

<2025年度 月別推移>

※2026年2月末実績:98.2%

(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
98.6	97.6	98.0	99.6	99.2	97.3	97.0	98.0	98.0	98.1	99.3	-	98.2%

- 保険料の支払いをキャッシュレスにすることは保険契約者にとって、契約の際に現金を用意する必要もなく手間が掛からないというメリットがあります。
  - 保険契約者にとって、保険料の支払い履歴が確認しやすいため、家計管理にも役立つと考え推進いたしました。
  - 代理店である弊社にとっても、事務負担の軽減・業務の効率化につながりました。
  - 単月ベースではクリア出来ていない月もありますが、累計では達成しており、十分な取組成果があったと考えます。
- 【※2月末現在の遂行率 $\frac{98.2\%}{98.0\%}=100.2\%$ (評価◎)】

★口座振替登録率《※当社代申会社 実績ベースにて算出》【総括:評価△】

・2025年度目標:70.0%

<※2025年度 新たな取組み※>

<2025年度 月別推移>

※2026年2月末実績:48.6%

(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
36.8	52.0	63.1	36.8	44.4	47.3	54.5	50.0	47.3	53.3	53.3	-	48.6%

- 口座振替依頼書の記入漏れ、捺印不備、記入ミスによる書類のやり取りなど事務手続きの手間が減少できます。
  - 30%台からスタートしましたが、単月ベースでも目標値には及ばず、全体のボトムアップの必要性を認識しております。
  - 新たな取組みです。月毎・累計ともに結果は未達成ですが、前年度から10%の向上は図れており、目標値を目指し取組強化します。
- 【※2月末現在の遂行率 $\frac{48.6\%}{70.0\%}=69.4\%$ (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7F  
四国興業株式会社 総務部 TEL087-821-0345 FAX087-823-2350