

# 2024 年度取組状況報告

2025 年 6 月 30 日  
有限会社安田保険システム

## I.取組状況(KPI の推移)は以下のとおり

年度	① NPS	② 研修実施率・ 研修受講率	③ 新モデル 手続き率	④ お客さま 総合満足度
2022 年度実績	41.7pt	100%	97.3%	8.8
2023 年度実績	55.8pt	100%	97.1%	9.3
2024 年度目標	58.0pt	100%	98.0%	9.5
2024 年度実績	90.0pt	100%	89.6%	9.8

## II.取組状況(内容の分析)

### ① NPS(お客さまアンケート:他者への推奨度):90.0Pt.(前回 55.8Pt.)

お客様へ積極的にアンケート回答のお願いを実施したことにより、NPS が 34.2Pt.上がりました。  
アンケート協力のお願いチラシの活用によるショートメッセージでのアンケート回収、契約手続き時後のアンケート実施を推進し、品質改善へ繋げています。お客さまからいただいたアンケート結果については、営業会議で共有し、内容を確認した上で、改善に向けた意見交換を行っています。

### ② 研修実施率・研修受講率:100%(前回 100%)

2024 年度は、以下の研修等を実施しました。  
・コンプライアンス研修:毎月実施 計 12 回 全役職員受講  
・品質向上会議:毎月実施 計 12 回 全役職員参加  
・自社商品スキルアップ研修 計12回 全役職員受講  
・BCP 研修 1回 全役職員受講  
・保険会社主催 商品勉強会 計 11 回 営業職員参加

全役職員の知識・スキルの向上を図るため、保険会社による研修の他に、社内勉強会、コンプライアンス研修、品質向上会議を定期的に実施しております。全社員の受講(欠席者の補講を含む)を必須としており、組織としてのレベルアップを図っております。

### ③ 新モデル手続き率(PC のナビゲーションシステムを使用した契約率):89.6%(前回 97.1%)

2024 年度は高齢者対応などで書面での手続きが増え、新モデル手続き率が 7.5%下がりました。2025 年度は改めて新モデル手続きの推進を図ってまいります。また、新モデル手続きの活用と早期の更改手続き実施により、お客さまへいち早く証券をお届けすること、時間創出へと繋げることで、お客さまにふさわしい商品、サービス、情報の提供は引き続き実施しております。

### ④ お客さま総合満足度(お客さまアンケート:満足度): 9.8(前回 9.3)

お客さまアンケートの回答を共有し、お客さまのご意見を全役職員で振返り、業務品質の向上につなげています。  
また、社内システムに日常の活動の中でいただいたお客さまの声を記録、管理しており、お褒め、相談、ご意見、ご不満など様々な事案を共有しております。ご不満など、重要なお客さまの声については、品質向上会議にて全役職員で意見交換、改善策を協議しています。

## III.2025 年度取組目標

年度	① NPS	② 研修実施率・ 研修受講率	③ 満期日 7 日前 証券作成率	④ お客さま 総合満足度
2025 年度目標	60.0pt	100%	95.0%	9.8

※2025 年度はアンケート回答数 50 件以上を目標とします。

以上