

2025年度 取組指標の進捗・結果

項目	具体的な取組指標 (KPI)	該当箇所	測定方法	目標値	2025年4月時点	2025年6月時点	2025年11月時点	2026年3月時点
1	「お褒めの言葉」件数	方針2 方針7	お客様の声報告書の「お褒めの言葉」の起票件数	年10件以上	0件	0件	2件	4件
2	お客様の声の「苦情」の状況および「取組改善件数」	方針2	お客様の声報告書の「苦情」の起票割合および、過去1年以内の同事案の再発割合を集計	「苦情」の起票割合50%未満/年 同事案の再発割合が前年より改善 (2024年は75%)	苦情割合 100% 再発割合 0%	苦情割合 66% 再発割合 25%	苦情割合 58% 再発割合 50%	苦情割合 63% 再発割合 50%
3	内部監査およびコンプライアンス研修の実施状況	方針3 方針4	内部監査計画・研修計画と実施状況一覧表を作成	実施率100%/年	※今年度 内部監査1回 コンプラ研修3回 を計画	コンプラ研修1回目を 実施済 実施率25%	コンプラ研修2回目 及び内部監査 を実施済 実施率75%	コンプラ研修3回目 を実施済 実施率100%
4	商品研修等の実施状況	方針2 方針4 方針5 方針6 方針7	研修計画と実施状況一覧表を作成	実施率100%/年	※今年度 2回の商品研修 を計画	1回目を実施済 実施率50%	(次回は1月予定)	2回目を実施済 実施率100%
5	従業員の資格保有状況	方針2 方針7	保有推奨資格別の保有率 (生保・損保)	①生保専門 90%以上 ②FP資格 50%以上 ③損保プランナー15%以上 ④トータルプランナー5%以上	①92.0% ②50.0% ③11.1% ④2.0%	①91.9% ②50.5% ③11.0% ④2.0%	①91.3% ②52.4% ③11.4% ④1.9%	①92.2% ②52.9% ③12.7% ④3.9%

※③専門コース認定 ④コンサルティングコース認定