

2025年度 KPI 報告書

株式会社ゼネル

報告対象期間：2024年12月～2025年11月

「お客様本位の業務運営方針に関する取り組み状況」

【方針2】お客様への最善な利益の追求と業務運営

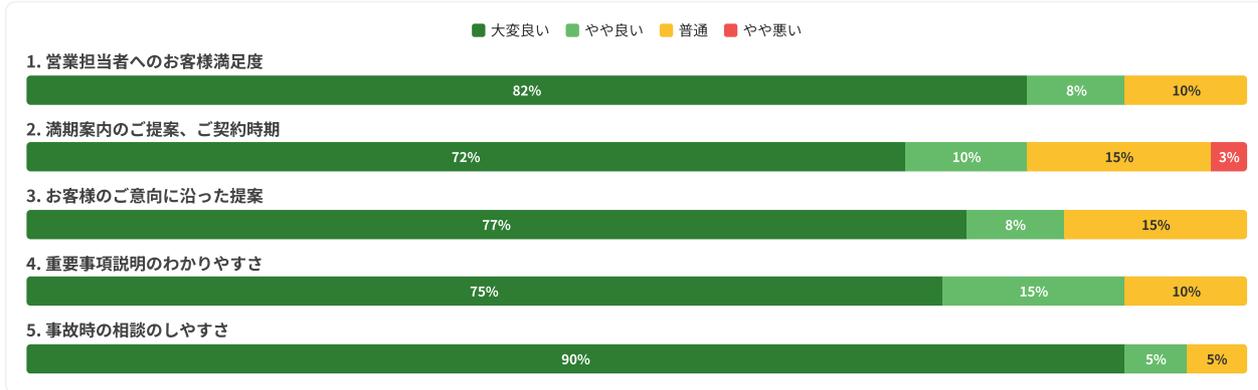
品質の高度化、お客様の期待を超えるサービス提供を追求し続けた結果、お客様満足度の指標として、弊社では今期は以下の実績となりました。

2024年12月～2025年11月勘定 保険実績状況

単位：千円

保険種目	当期実績	当期予算	対予算	前年同期	対前年
傷害保険	93,741	67,224	139.4%	62,244	150.6%
自動車保険	103,535	101,545	102.0%	94,023	110.1%
個人火災保険	28,002	19,340	144.8%	17,907	156.4%
コマーシャル（企業・新種）	165,564	148,404	111.6%	137,411	120.5%
その他（自賠責・マリン等）	-4	15,271	0.0%	14,140	0.0%
合計	390,838	351,783	111.1%	325,725	120.0%

お客様アンケート結果集計（2026年1月実施）



🎯 【方針3】 適切な保険募集と利益相反の管理



利益相反が起きぬよう、初面談の際は特に取り扱い保険会社のラインナップを説明し、お客様本位のご提案をいたしました。生命保険に関しても研修会により商品知識の研鑽を行い、推奨商品の見直しの実施を定期的に行いました。損害保険についてもお客様の利益を第一に考え商品選定を行い、高い件数継続率を達成しました。

📌 【方針4】 重要な情報の提供・アフターフォロー

生命保険分野では月一回の保険会社を含めた会議、研修会参加により商品知識を深め、募集用帳票を使いお客様にわかりやすい情報提供をこころがけました。損害保険分野においても、月例の業務連絡会等の会議、研修参加により商品知識を高め、パンフレットや事例集、見積書を用いてリスクを認知していただけるような説明を実施しました。

💡 【方針5】 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様のニーズを把握し適切な商品提供を実施するために当社独自の意向把握シートを活用し、お客様に十分に理解いただけるよう努めました。生命保険では資産運用のご経験やリスク説明を丁寧に行い、若年層・高齢層、障がいをお持ちのお客様には数度にわたる意思確認や親族の同席を求めるなど、必要に応じた丁寧な対応を継続しました。

👥 【方針6】 適切な組織作り・企業文化の構築

コンサルタントには新商品・コンプライアンス研修に加え、税や株式の勉強会への参加を推奨しています。また、クラークも毎月の勉強会や他代理店との情報交換会、クラークコラボレーションに参加。コンサルタントと密なコミュニケーションを図ることで、お客様へのさらなるニーズ喚起と高品質なサービス提供に取り組んでいます。

損保一般試験 全員取得

生命保険募集人資格 全員取得

今後も引き続き、社内点検を継続的に実施し、次年度も各指標の向上に努めます。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則4、原則5(注2)、原則6(注2)(注3)は当社の取引形態上、対象外となります。
© 2026 株式会社ゼネラル - KPI報告資料