

FD宣言

FIDUCIARY DUTY / 顧客本位の業務運営

お客様本位の業務運営に関する取組状況

報告対象期間：2025年6月～2026年5月 / 株式会社ゼネル

方針2 | お客様への最善な利益の追求と業務運営

空白期間防止のための確実なご案内による継続率向上と、満期日までに証券がお手元に届く早期更改の推進を図りました。早期更改は目標を達成しましたが、満期継続率は自動車・個人火災に課題があり、引き続き改善を図ります。

① 満期継続率

保険種目	目標	実績	差異
自動車保険	95%	91.6%	▲3.4%
傷害保険	95%	96.6%	+1.6%
個人火災保険	88%	85.9%	▲2.1%
コマーシャル（企業・新種）	92%	94.0%	+2.0%

② 早期更改率（14日以上前）

保険種目	目標	実績	差異
自動車保険	90%	91.4%	+1.4%
傷害保険	85%	86.0%	+1.0%
個人火災保険	85%	86.1%	+1.1%
コマーシャル（企業・新種）	85%	85.5%	+0.5%

方針3 | 適切な保険募集と人材の育成について

適切な保険募集には人材育成が不可欠と考え、積極的な資格取得を推進しています。

- ✓ 損害保険募集人資格 100% / 生命保険募集人資格（一般課程） 100%
- ✓ 損害保険大学課程トータルプランナー資格 40%（2名） / 変額生命保険 60%
- ✓ 社員一人当たりの平均研修実施回数 35.5回/年（3.0回/月）
- ✓ 損害保険トータルプランナー資格100%を目指し、今期にエントリーしました
- ✓ 資格取得のための補助金支援（講義・テキスト代など研修費用が対象）

※トータルプランナー資格は損害保険募集人資格の最高峰であり、全国約200万人の募集人のうち0.7%程度のプロフェッショナル資格です（取得には約1年）。（出典：日本損害保険協会ホームページ）

方針4 | 重要な情報の提供と利益相反の管理について

加入の適否を判断いただくために必要な情報を提供し、わかりやすいご説明を工夫しています。例として、ハザードマップの提供、リスクマップ・業務フロー図・加入一覧表の作成、建物評価書の策定、BCPの策定支援などがあり、これらにお客様のご負担は発生していません。利益相反のおそれがある取引は、初回面談時に取扱保険会社のラインナップをご説明するなど、お客様本位のご提案を行っています。

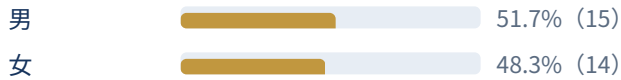
方針5 | お客様にふさわしいサービスの提供

お客様のご意向に沿った最適な保険やサービスのご提案・ご提供のため、お客様の声に真摯に向き合い、改善に活用しています。

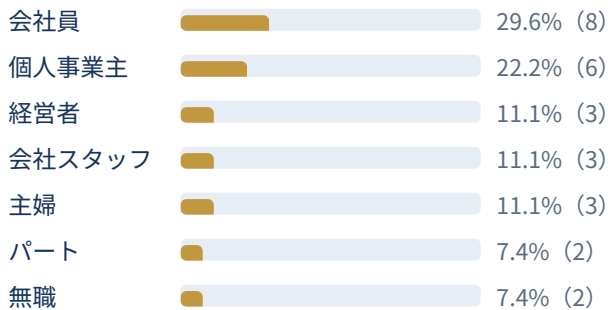
お客様アンケート 結果

実施期間：2026年1月～5月 / 回収件数：30件 / 回答者属性・満足度を集計しました。

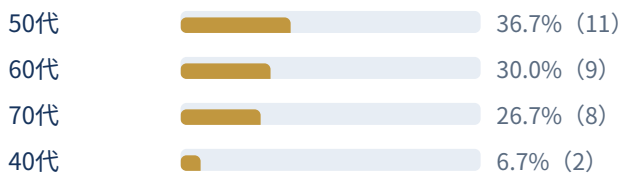
回答者プロフィール | 性別 (n=29)



回答者プロフィール | 職業 (n=27)



回答者プロフィール | 年齢 (n=30)



直近のご利用目的 (n=29)



ご利用満足度（5段階評価）

■ 大変良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 大変悪い

① ご継続時の案内時期は適切でしたか



② ご継続時の説明は納得できましたか



③ 重要事項の説明は理解できましたか



④ 事故時の相談はし易かったですか



⑤ 営業担当の対応はどうでしたか



※各設問の有効回答（無回答を除く）を母数に割合を算出。設問③⑤は無回答1件、④は無回答7件。

お客様からいただいたご意見・ご要望（原文）

- “ 事故時に担当者が迅速かつ丁寧な対応で、とてもありがたかった
- “ いつも感謝しております、安心してお任せ出来る存在です
- “ 迅速で丁寧なご対応に満足しています、小さな質問にも親切に対応していただいています
- “ 担当の方が大変良くやってくれています、長い間お世話になっています
- “ 契約時の不備に迅速な対応で良かったと思います
- “ これからもよろしくお願いします
- “ 取扱い可能な保険商品を拡充して欲しい
- “ 継続の案内が少し早すぎると思います
- “ 強制保険をやってくれないのが不満です

いただいた声を真摯に受け止め、今後も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。

報告対象期間：2025年6月～2026年5月 | 株式会社ゼネル TEL 052-950-7837