

「保険代理店業務に係るお客さま本位の業務運営方針」の取組状況と定着状況（KPI）
～2025 年度中間報告

I.取組状況

1. お客さまの最善の利益の追求

当社が掲げる経営理念「変革と挑戦によりお客さまに喜ばれる価値を創造し続け、社会に貢献する」に基づき、お客さまの期待に応える企業風土の醸成に向けた態勢整備として、お客さまアンケートの分析によるお客さま満足度と業務品質の向上に取り組んでいます。

2. 利益相反の適切な管理

利益相反取引を適切に管理するため、全ての保険募集人を対象とした研修、自己点検を定期的実施するとともに、お客さまの意向確認・把握、比較推奨販売の記録をはじめとした証跡を事後検証するなど、内部監査、保険会社による監査・点検も通じて、管理態勢のレベルアップに取り組んでいます。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまにご提案する商品やその重要事項説明については、お客さまに分かりやすく説明するとともに、募集人毎に不十分な対応が生じないよう、全ての保険募集人を対象とした研修、自己点検を定期的実施しています。また、お客さまへの重要事項説明書の提供・説明については、その証跡を事後検証するなど、内部監査、保険会社による監査・点検も通じて、態勢整備のレベルアップに取り組んでいます。

4. お客さまに相応しいサービスの提供

多様化するお客さまのニーズや社会・経済等の環境変化に対応する商品やサービス、事故・災害による被害を防止・軽減するソリューションを提供するため、複数の生命保険会社、損害保険会社、少額短期保険会社と代理店委託契約を締結し、お客さまに最適な提案が行える態勢を整備しています。

5. 保険募集人に対する適切な動機づけの枠組み等

お客さまが期待する代理店業務品質を満たし、お客さま視点の安心とサービスを提供できるよう、募集人に対する継続的な教育・指導を通じて、「保険代理店業務に係るお客さま本位の業務運営方針」の定着に取り組んでいます。

II. 定着状況 (KPI)

1. お客さまアンケート

回収件数：3,500 件（回答率 16.1%）

NPS※¹ スコア 17.8pt （全国平均 7.6pt）

期間：2024/10/1～2025/9/30

対象：東京海上日動の個人の自動車保険契約者※²

※1. NPS は、近年、企業の業績や成長につながる指標として注目されており、顧客志向が高いとされる国内外の企業で導入されています。NPS の算出方法は、「あなたはこの商品・サービスを友人や同僚に薦めようと思いませんか？」という質問に対し、0～10 の 11 段階（0：全く思わない⇔10：非常にそう思う）で評価をしてもらいます。9～10 を選択した顧客を「推奨者」、0～6 を「批判者」とし、推奨者の割合（%）から批判者の割合（%）を引いた数値を言います。推奨者が多く、批判者が少ないほどスコアは高くなります。

※2. 本対象におけるアンケート回収件数は、当社が取扱う全ての保険会社・商品の契約者アンケート回収件数の 95% 以上を占めるため、当社の NPS の算出指標に選定しています。

2. 募集人研修、募集人・代理店自己点検、内部監査の実施内容

期間：2024/4/1～2025/3/31

（1）募集人研修

全ての募集人を対象とした生命保険（7～9 月※ e ラーニング）と損害保険（11 月・3 月）に係る研修を実施するとともに、階層別や担当業務に応じた研修を適宜実施しています。

（2）募集人自己点検

11 月・3 月

自己点検後に「理解度確認テスト」を実施し、募集人に自己点検結果とのギャップを認識してもらうなど改善指導を行うとともに、その後の募集人研修のテーマに反映させています。

（3）代理店自己点検

生命保険 8 月、損害保険 11 月

（4）内部監査

12 月

主な監査テーマは、代理店自己点検の適切性の検証および前回監査の改善指摘事項のフォローアップです。

3. 取扱い保険会社

2025/9/30 現在

生命保険会社 4 社、損害保険会社 11 社、少額短期保険会社 5 社

以上