

株式会社サンエスコーポレーション

2025年度

お客様本位の業務運営方針に関する取組状況(KPI)報告

*Key Performance Indicator「重要経営指標」

(対象期間: 2025年4月1日 ~ 2026年3月31日)



「2.お客様の最善の利益の追求」（金融庁FD原則2）

方針の通り品質の高度化・お客様の期待を超えるサービス提供を追求し続け、お客様満足度の指標として損保は件数継続率85%以上の目標を大きく上回る結果となり、生保はほぼ目標値に達する事ができました。

●件数継続率

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
94.3%	93.1%	94.7%	94.1%	95.4%	95.0%	94.1%	95.5%	93.3%	94.8%	94.1%	95.1%	94.4%

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

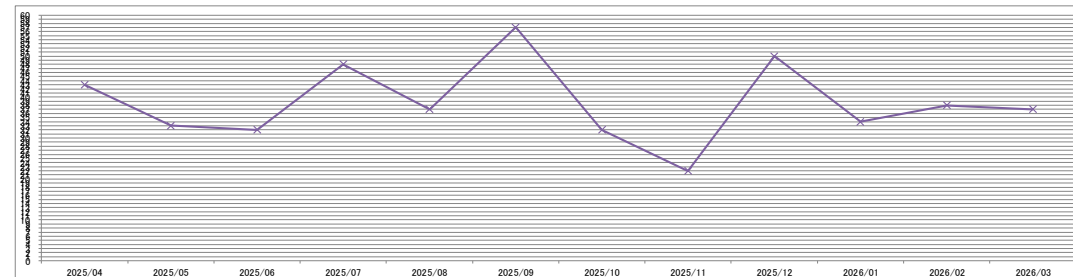
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
95.4%	90.6%	91.2%	81.4%	90.9%	88.0%	90.6%	86.5%	86.4%	87.8%	87.5%	89.1%

お客様の声・保険会社アンケート全店分を毎月収集・社内共有することによりお客様のニーズを正確に把握した上で改善に努め、過不足ない補償を提供できる提案力を身に着けることにより、お客様の期待を超えたサービスの提供を常に心掛けて取り組むことができました。

●「お客様アンケート」「お客様の声」集計結果

<損保>

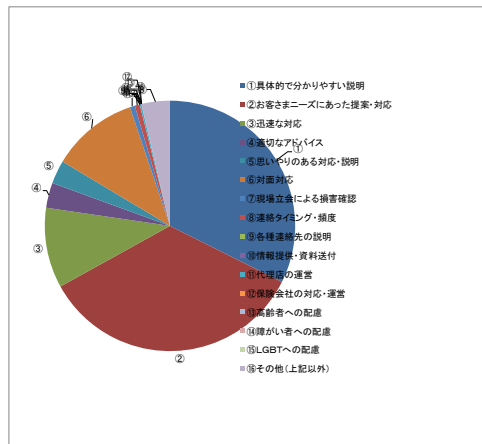
■お褒めの月別件数推移



■<申出内容>発生状況

2025/4～2026/3 累計

申出内容・申出対象	対象(何について)	前年同期件数
行動内容(何をした/何をしてほしい)	総計	
1.具体的に分かりやすい説明	31	41
2.お客さまニーズにあった提案・対応	27	71
3.迅速な対応	5	14
4.適切なアドバイス	1	11
5.思いやりのある対応・説明	14	3
6.対面対応	21	8
7.現場立会いによる損害確認	3	0
8.連絡タイミング・頻度	0	0
9.各種連絡先の説明	0	0
10.情報提供・資料送付	0	0
11.代理店の運営	0	2
12.保険会社の対応・運営	0	0
13.高齢者への配慮	0	0
14.障がい者への配慮	0	0
15.LGBTへの配慮	0	0
16.その他(上記以外)	2	1
合計	87	154



※対象(何について)と行動内容(何をした/何をしてほしい)が選択されていない事案

<生保>

※損保のみで作成した場合、件数は表示されません。

発生件数(累計) 2026年3月末累計 7

※保険項目未分類

発生件数(累計) 2026年3月末累計 51

講評

全体でお褒めのお言葉は463件と最も多くの声を頂きました。

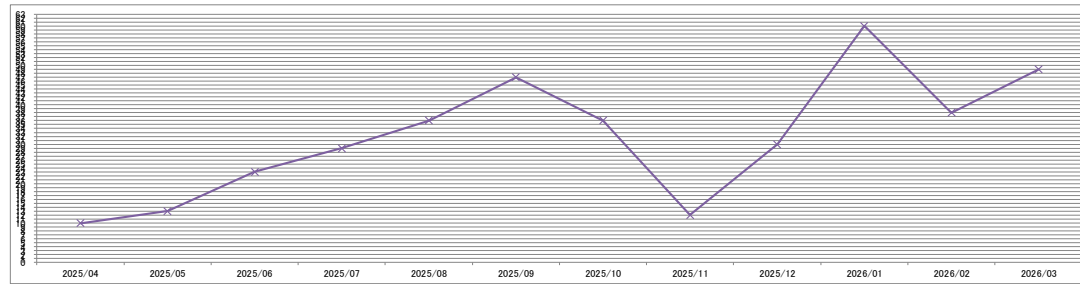
中でも、「具体的に分かりやすい説明」「お客さまニーズにあった提案・対応」がかなり多く、契約時にお客様に十分なご理解を頂くためのご説明ができていた事の裏付けとなっており説明の分かりやすさ・提案力が最も評価されていると思われる。

また「迅速な対応」「適切なアドバイス」といった項目にも声が寄せられている事も同様な分析ができると考えられる。このような声を大切に、よりお客様に信頼される募集を続けていきたい。

また、他方で「各種連絡先」や「情報提供・資料送付」についてお褒めのお言葉が無かった点については、今後に向けて改善が必要と考えます。

<損保>

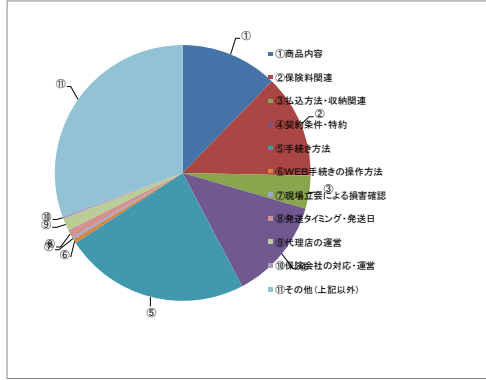
■相談／問い合わせの月別件数推移



■<申出内容>発生状況

2025/4～2026/3 累計

申出内容・申出対象	対象1(何について)	対象2(何について)
対象1(何について)	総計	前年同月件数
1 商品内容	47	8
2 保険料関連	50	5
3 払込方法・収納関連	16	7
4 契約条件・特約	49	5
5 手続き方法	90	12
6 WEB手続きの操作方法	2	0
7 現場立会による損害確認	1	0
8 発注タイミング・発送日	4	1
9 代理店の運営	0	0
10 保険会社の対応・運営	1	0
11 その他(上記以外)	117	40
合計	383	70



未分類

0 ※対象1(何について)と対象2(何について)が選択されていない事業

<生保>

※損保のみで作成した場合、件数は表示されません。

発生件数(累計) 2026年3月末累計 24

※発注項目未分類

発生件数(累計) 2026年3月末累計 71

講評

お客様の声の中でもお褒めにあいで多くの相談・問合せの声を頂きました。

中でも「変更・解約」時の相談・問合せが圧倒的に多く、保険商品の内容や保険の約款は難しいものなので、その都度お客様は代理店に問い合わせをしながら、次の手続きを確認されます。

代理店としては、丁寧な説明にお客様の問い合わせにお答えしていく事が、お客様満足につながり、信頼を得て次の契約に繋がるものと思われまます。

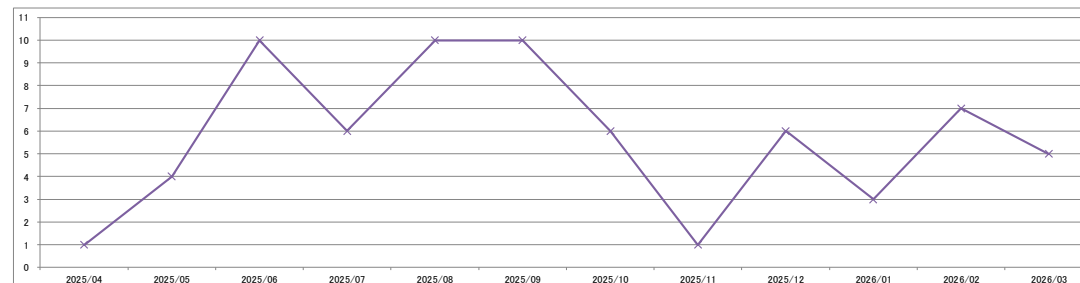
契約時・解約時・変更時とあらゆる場面で手続きに関するお問合せが発生します。

この手続き方法について日々から研修・共有する事で極力早めの対応ができる事が望ましく、即応できない場合でも早期に確認し早めにお客様に対応する事を目指していきたいと思ひます。

また、事故対応についての声も多く、不安を抱えたお客様にいかに安心をお届けできるかも必要な事と思われまます。

<損保>

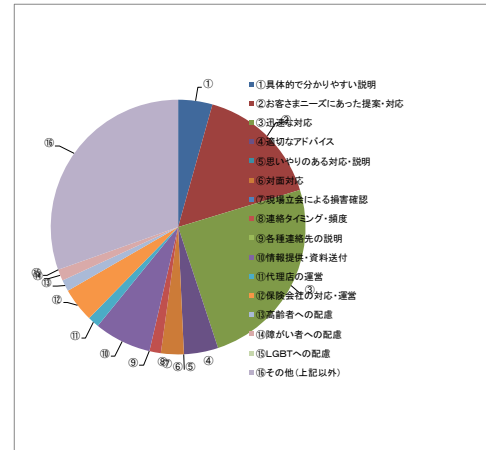
■要望の月別件数推移



■<申出内容>発生状況

2025/4～2026/3 累計

申出内容・申出対象	対象1(何について)	対象2(何について)
対象1(何について)	総計	前年同月件数
1 具体的な分かりやすい説明	3	0
2 お客さまニーズにあった提案・対応	11	2
3 迅速な対応	17	5
4 適切なアドバイス	3	0
5 思いやりのある対応・説明	0	0
6 対面対応	0	0
7 現場立会による損害確認	1	0
8 連絡タイミング・頻度	1	0
9 各種連絡先の説明	0	0
10 情報提供・資料送付	5	2
11 代理店の運営	1	0
12 保険会社の対応・運営	3	0
13 高齢者への配慮	1	0
14 障がい者への配慮	1	0
15 LGBTへの配慮	0	0
16 その他(上記以外)	21	6
合計	69	15



未分類

0 ※対象1(何について)と行動内容(何をしたい／何をしてほしい)が選択されていない事業

<生保>

※損保のみで作成した場合、件数は表示されません。

発生件数(累計) 2026年3月末累計 2

※発注項目未分類

発生件数(累計) 2026年3月末累計 11

講評

要望の声でも多かったのは「迅速な対応」でした。

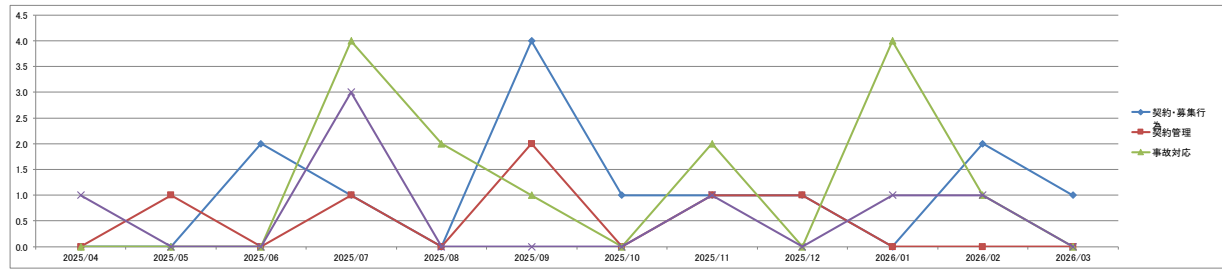
お客様が契約時や事故対応時に要望される点が対応の迅速さという事と思われまます。

次に多かったのが「お客さまニーズにあった提案・対応」でした。

保険商品をお客様に提供する際には、憲法で規定されている意向把握が重要なポイントであることが分かります。お客様がどのような商品をお求められているか、そのご要望に合致した商品提供ができていくか意向確認を確実にし、ご要望にお応えできるよう努めていかなければなりません。

<損保>

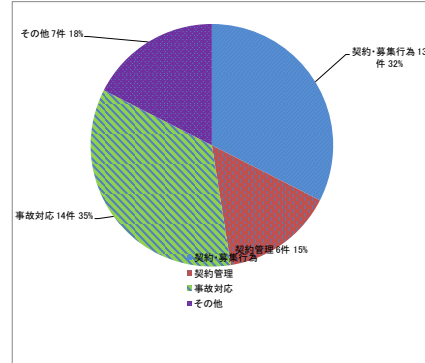
■大区分別の月別件数推移



■<申出内容>苦情発生状況

2025/4～2026/3 累計

苦情申出内容区分		発生件数(累計)		前年同期	
大区分	中区分	計	内、代理店原由	計	内、代理店原由
契約・募集行為	商品内容	0	0	0	0
	変更手続	4	0	4	0
	募集行為	0	0	0	0
	説明不足・誤り	2	0	2	0
	引受制限	0	0	0	0
	保険料誤り	0	0	0	0
	顧客態度	0	0	3	0
	帳票類	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	計	4	1	3	3
契約管理	証券等未着・誤り	13	0	12	0
	払込方法	2	0	0	0
	解約	1	1	0	0
	契約内容変更	1	1	0	0
	満期返金	0	0	0	0
	接客態度	0	0	0	0
	その他	2	0	2	1
契約管理	計	6	2	4	1
	保険金	0	0	2	0
	対応不備・遅延	0	0	6	2
	有無責任	0	0	0	0
	接客態度	0	0	2	0
事故対応	計	14	1	13	2
	個人情報保護	0	0	0	0
	その他	7	0	7	0
	計	7	0	7	1
合計		40	4	38	7



■発生原因別(上位3つ)

<代理店原因苦情>

大区分	原因区分	2026年3月末累計
契約・募集行為	その他	1
契約管理	解約手続きの未完了	1
	その他	1
事故対応	説明が(相手の理解力に対して)不足していた	1

講評

本年集まった苦情を分析すると15件ほどの保険会社の制度・対応・保険料等への苦情でした。保険会社の事故対応・保険料の高騰・情報漏洩の手紙に対するもの等でした。

代理店に向けられた声の中には対応のしようがない苦情もありましたが、契約手続きと事故対応でほぼ同等の件数となりました。契約手続き・事故対応のいずれも連絡の遅れによるものも多く、代理店としてもう少し配慮をする事で防げたものもあったと感じます。

拠点としては、ほぼ各店満足なく声が寄せられており、継続手続きや事故進捗など今まで以上にこまめに連絡を取る事でさらなるお客様満足度を高めていけるものと思われます。

<生保>

※損保のみで作成した場合、件数は表示されません。

発生件数(累計) 2026年3月末累計	3
※保険項目未分類	
発生件数(累計) 2026年3月末累計	0

(2025年4月1日～2026年3月31日)

また、損保生保ともにお客様への有益な情報提供のために、保険会社研修会等へ参加し、社内共有を実施する事により件数継続率を高める事が実現できました。

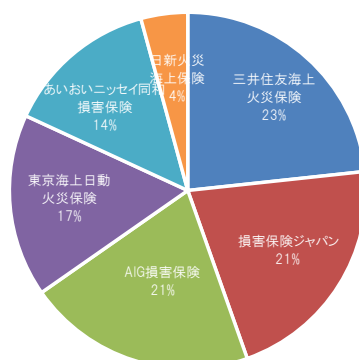
●保険会社主催研修会等への参加

保険会社別

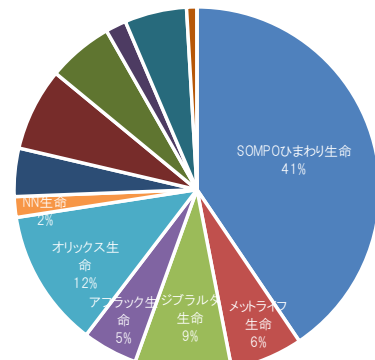
三井住友海上	198回
損害保険ジャパン	181回
AIG損害保険	176回
東京海上日動火災	141回
あいおいニッセイ同和	118回
日新火災海上	36回

(順不同)

SOMPOひまわり生命	133回
アフラク生命	21回
FWD生命	28回
アクサ生命	16回
日本生命	40回
オリックス生命	6回
NN生命	14回
メットライフ生命	24回
ジブラルタ生命	19回
東京海上あんしん	6回
三井住友あいおい	18回
マニライフ生命	3回



- 三井住友海上火災保険
- 損害保険ジャパン
- AIG損害保険
- 東京海上日動火災保険
- あいおいニッセイ同和損害保険
- 日新火災海上保険



- SOMPOひまわり生命
- ジブラルタ生命
- オリックス生命
- マニライフ生命
- ソニー生命
- 三井住友あいおい生命
- メットライフ生命
- アフラク生命
- NN生命
- FWD生命
- 東京海上あんしん生命
- アクサ生命

「3. 利益相反の適切な管理」（金融庁FD原則3）

生命保険に関しては研修会等により商品知識の研鑽を行い、推奨商品の見直しを実施し下記の通り反映させた結果、概ね目標値での件数継続率となりました。

●生保推奨商品 見直し内容

実施月	見直し内容			
	見直し目的（動機）	商品	保険会社	商品名
3月	年一回定期見直し	緩和型医療保険	FWD生命	FWD医療引受緩和
		収入保障	SOMPOひまわり生命	じぶんと家族のお守り
		終身保険 トル建	オリックス生命	Candle
		終身保険 一時払い	オリックス生命	Moonshot
		個人年金保険	アクサ生命	ユニット・リンク年金

●件数継続率

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
95.4%	90.6%	91.2%	81.4%	90.9%	88.0%	90.6%	86.5%	86.4%	87.8%	87.5%	89.1%

<損害保険> 損害保険に関してもお客様の利益を害する事がない様に商品選定を行い、件数継続率目標を達成しました。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
94.3%	93.1%	94.7%	94.1%	95.4%	95.0%	94.1%	95.5%	93.3%	94.8%	94.1%	95.1%	94.4%

「4. 手数料等の明確化」（金融庁FD原則4）

市場リスクの有りうる変額保険や外貨建保険を取り扱う場合は、変額保険の特別勘定運営費用や外貨建保険の為替手数料等、発生する費用について保険商品のパンフレット・契約概要・注意喚起情報・設計書等を用い情報提供を徹底した結果、7月以外は目標を達成しました。

●件数継続率

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
95.4%	90.6%	91.2%	81.4%	90.9%	88.0%	90.6%	86.5%	86.4%	87.8%	87.5%	89.1%

「5. 重要な情報の分かりやすい提供」(金融庁FD原則5, 6)

生命保険分野では習得した商品知識や新商品等を積極的に社内共有し、損害保険分野においては社内会議・研修会等により商品知識を高め、パンフレットや見積書を用いてお客様により分かりやすい様事例を活用した説明を実施しました。

「6. お客様にふさわしいサービスの提供」(金融庁FD原則5, 6)

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頂ける様務めた結果、ほぼ目標とする件数継続率に繋がりました。

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
94.3%	93.1%	94.7%	94.1%	95.4%	95.0%	94.1%	95.5%	93.3%	94.8%	94.1%	95.1%	94.4%

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
95.4%	90.6%	91.2%	81.4%	90.9%	88.0%	90.6%	86.5%	86.4%	87.8%	87.5%	89.1%

「7. 従業員に対する適切な教育訓練の実施」(金融庁FD原則7)

年間を通じて下記の通り研修を計画し実施する事によりコンプライアンスに対する意識の向上、保険周辺知識の習得による製品及びサービスの更なる向上に取り組む事ができました。

また、各募集人が年間12回以上の研修参加を目標に取り組み、全対象者が目標を達成し、全体の平均で一人18回の参加実績となりました。

●コンプライアンス研修

実施月	内容	主催	資料/備考
5月・7月	AIGコンピテンシープログラム・強化トレーニング	管理統括本部	全社員・取扱者
6月	体制整備について		保険募集管理体制チェックシート
7月	AIG商品資格研修		全社員・取扱者
8月	三井住友 e-ラーニング		全募集人
9月	全募集人必須コンプライアンス研修		外部講師によるリモート研修
10月	三井住友 e-ラーニング		全募集人
11月	ひまわり生命 e-ラーニング		有資格者
12月	損保ジャパン e-ラーニング		全募集人
1月・2月	三井住友 商品e-ラーニング		全募集人
3月	個人情報管理について		保険募集管理体制チェックシート (個人情報編)
8月	JISQ15001個人情報保護研修	(株)GROOVE	募集コンプライアンスガイド

●FP（ファイナンシャルプランニング）研修

主催：㈱GROOVE

本年度は㈱GROOVE主催の研修にFP研修にプラスして時代に即した研修内容を取り入れたテーマとして実施しました。

月	テーマ	平均点 (5点満点)
4月	公的介護保険で足りる？ 公的×民間保険で考える「備え」の重要性	4.25
5月	もう一度学び直したい 社会人のビジネスマナー	4.40
6月	ChatGPT 等の生成 AI の使い方	3.85
7月	もしもの時に備える！ 労災保険の基本と最新動向	3.75
8月	法人アプローチの切り口に 商工団体を正しく理解しよう	4.27
9月	はじめてでも安心！ ふるさと納税の基本と活用ポイント	4.13
10月	40代・50代のファイナンシャルプランニング	4.18
11月	定年後の税・社会保険ってどうなるの？ 再雇用と退職での違い	4.00
12月	リタイアメントプランニング	4.09
1月	女性の保障	4.73
2月	司法書士が伝える！ 家族を守る相続と終活のポイント（外部講師）	4.61
3月	年金のもらい方と備え方	3.32
	総平均	4.13

全社員が年間12回以上の研修に必須参加を目標として全員達成しました。

2025年度 教育訓練実施年間報告

2025/4/1 ～2026/3/31

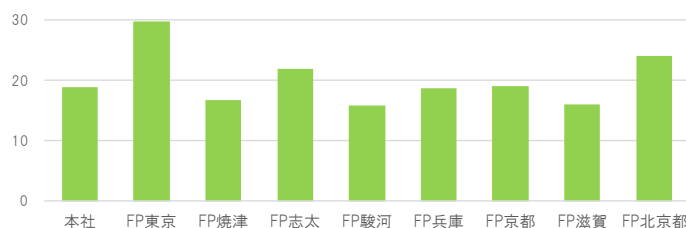
(除外＝期中入社、退社)

対象期間 2025/4/1 ～2026/3/31

年間必須受講数 12回 対象 120名 達成者数 120名 除外 11名 達成率 100%

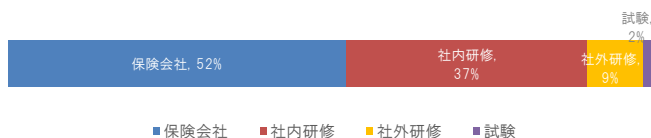
拠点別受講平均

本社	19回
FP東京	30回
FP焼津	17回
FP志太	22回
FP駿河	16回
FP兵庫	19回
FP京都	19回
FP滋賀	16回
FP北京都	24回
合計	18回



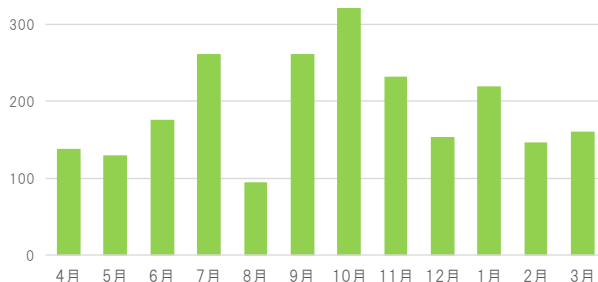
受講内容

保険会社	1,199回
社内研修	860回
社外研修	198回
試験	41回
合計	2,298回



月別受講数

4月	138回
5月	130回
6月	176回
7月	262回
8月	95回
9月	261回
10月	322回
11月	232回
12月	154回
1月	219回
2月	147回
3月	161回



●【コンプライアンスチェックシート】月例点検

各拠点の事務担当者の代表にて月次のリモートによる「フロント会議」を実施することで【CCS(コンプライアンスチェックシート)】により全拠点のコンプライアンスの動向把握と徹底を図り、コンプライアンス意識の向上を目指し、お客様へのサービス向上への取組を進めています。

2025年度 コンプライアンスチェックシート（ C C S ）拠点 集計 4月～R8.3月																
拠点	点検項目	点検内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
本社	苦情	苦情（クレーム）はないか	1								1				2	
		顧客管理	始期後の取消・再計上はないか		1		1						1			3
	生保	未処理の契約変更・解約はないか						1								1
		契約者単位で意向把握シートが添付され、十分な内容が記載されているか	1								1					2
	その他	5月 見積書提出		1												1
		9月 書類誤提出							1							1
小計			2	2		1		2		1	1	1			10	
東京	顧客管理	始期後の取消・再計上はないか		1				1	1	1	1	1		1	7	
		二重計上または二重契約はないか		1												1
	その他	9月 自賠責社名取り						1								1
		小計			2				2	1	1	1	1			9
駿河	苦情	苦情（クレーム）はないか				1									1	
	勧誘・商品説明等	新規募集時の推奨販売方針・意向把握・対応履歴が添付されているか												1	1	
		継続時、お客さまのニーズやリスクに沿った説明・提案しているか（重説・補償の重複・補償内容・説明・配慮等）												1	1	
	重要事項説明・契約の締結	募集時、お客様と担当者の間で意向把握・意向確認がしっかり行われ、説明が不十分なための訂正はないか												1	1	
		電話・リモート等の募集ルールが遵守されているか												1	1	
	保険料領収	口座振替契約等の直接集金はないか											1		1	
	満期管理	満期管理のチェックは行われているか			1			1							2	
	顧客管理	未処理の契約変更・解約はないか	1			1		1							3	
		始期後の取消・再計上はないか											1		1	
		対面時と同じように丁寧な契約確認が行われているか								1			1		2	
	生保	37ヶ月以内の早期失効または早期解約はないか		1			1							1	3	
その他	8月 謝絶契約対応					1								1		
小計		1	1	1	2	2	2		1			6	2	18		
志太	苦情	苦情（クレーム）はないか				1								1	2	
	勧誘・商品説明等	新規募集時の推奨販売方針・意向把握・対応履歴が添付されているか		1											1	
	小計			1		1								1	3	
焼津	苦情	苦情（クレーム）はないか						1							1	
	勧誘・商品説明等	新規募集時の推奨販売方針・意向把握・対応履歴が添付されているか								1	1	1	1	1	5	
		重要事項説明・契約の締結	電話・リモート等の募集ルールが遵守されているか					1					1			2
	保険料領収	口座振替契約等の直接集金はないか		1											1	
	満期管理	満期管理のチェックは行われているか						1							1	
		セーフティネットや満期までに連絡がとれない契約の対応履歴は記録したか		1											1	
		満期落ち契約の「落ち確認書」が提出されない契約はないか		1											1	
		契約管理・オンラインに入力したか（落ち・他社継続含む）		1											1	
	顧客管理	未処理の契約変更・解約はないか					1		1	1	1				4	
		始期後の取消・再計上はないか											1		1	2
	その他	6月 申込書紛失			1											1
		9月 携帯番号誤りSMS誤送信							1							1
		11月 免許証有効期限誤り									1					1
小計			4	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	1	22	
滋賀	重要事項説明・契約の締結	電話・リモート等の募集ルールが遵守されているか							1						1	
	顧客管理	タブレット使用の場合、正しい手続きが行われているか			1										1	
	その他	11月 SJ電書計上誤りによる始期前取消再計上								1					1	
	小計				1				1	1					3	
京都	苦情	苦情（クレーム）はないか	1					1			1				3	
	勧誘・商品説明等	継続時、お客さまのニーズやリスクに沿った説明・提案しているか（重説・補償の重複・補償内容・説明・配慮等）	1												1	
		契約者と対面手続きができていない場合、契約者本人以外と契約意思の確認はしていないか	1												1	
		募集時、お客様と担当者の間で意向把握・意向確認がしっかり行われ、説明が不十分なための訂正はないか	1												1	
	保険料領収	振込先口座に誤りはないか											1		1	
	顧客管理	始期後の取消・再計上はないか							1						1	
	生保	37ヶ月以内の早期失効または早期解約はないか			1						1				2	
	小計		4		1			1	1		2		1		10	
兵庫	お客さまの声	お客様の声を起票しているか（電話・保険会社オンライン等）						1		1					2	
	苦情	苦情（クレーム）はないか	1		1										2	
	団体扱・団体契約	判定基準日と人数を把握し管理できているか					1								1	
	顧客管理	未処理の継続・契約変更・解約はないか	1												1	
		始期後の取消・再計上はないか		1	1			1		1			1		5	
		二重計上または二重契約はないか			1										1	
	生保	37ヶ月以内の早期失効または早期解約はないか		1									1		2	
		フロントを経由しない申込関連情報書類の提出はないか		1											1	
	小計		2	3	3	1		2		2		1	1		15	
北京都	苦情	苦情（クレーム）はないか				1									1	
	顧客管理	未処理の継続・契約変更・解約はないか											1		1	
	小計					1							1		2	
全店	合計		9	13	7	7	3	12	5	9	6	6	10	5	92	

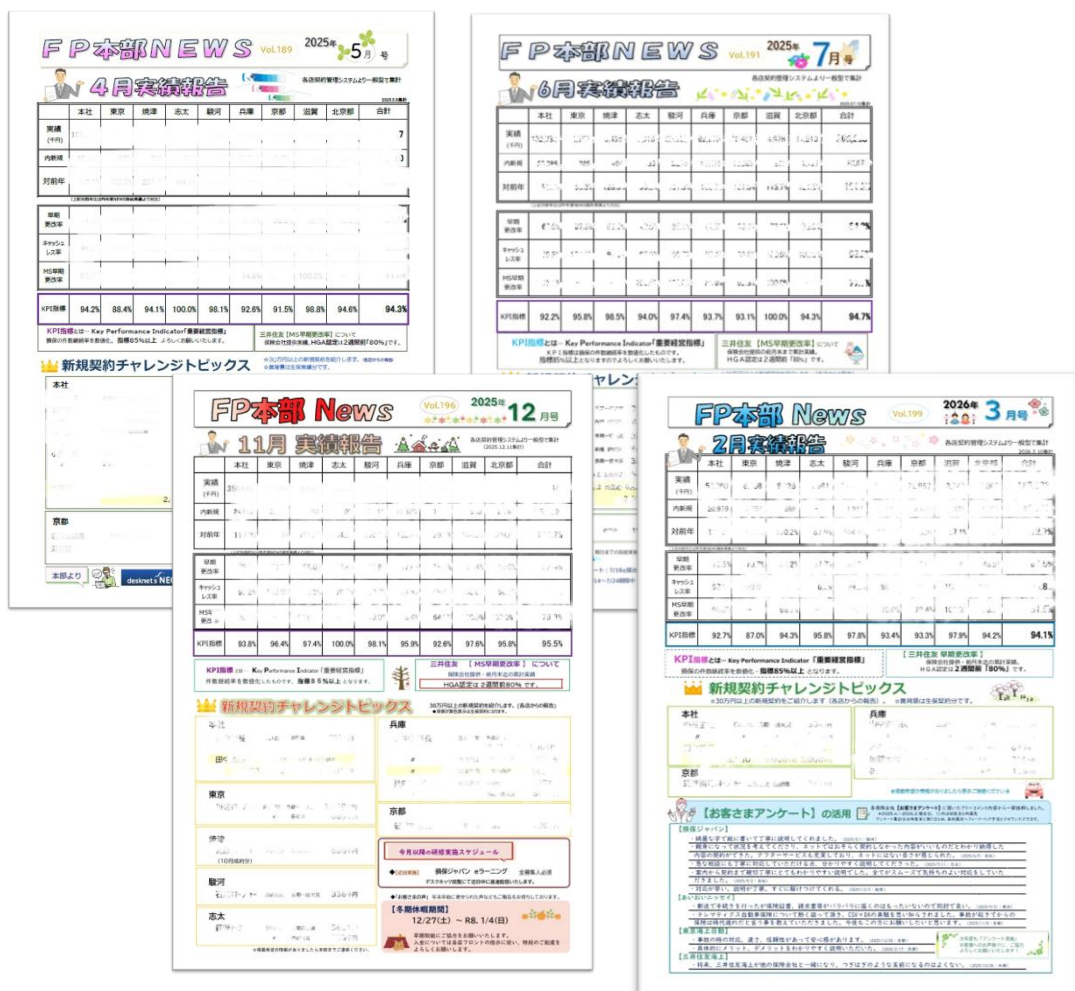
●健康経営優良法人の認定

日本健康会議が進める健康経営優良法人認定制度において、「健康経営優良法人(中小規模法人部門)」に認定されました(5年連続)。今後ともより一層、全社員の健康増進の向上に努めてまいります。



毎月発行の社内報（「FP本部NEWS」、「サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信」）により
損保・生保の件数継続率を公表し共有を実施しております。

FP 本部 NEWS



サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信



<金融庁の原則（注）のうち対象外とするもの>

当社は原則５（注２）・原則６（注２）・補充原則１～５とそれぞれの（注）については取引形態上、対象外となっております。