

**お客様本位の業務運営  
に関する取り組み状況  
(2024年度KPI報告)**

リコーリース株式会社は、「お客様本位の業務運営方針」に基づき、2024年度の取り組み状況および指標（KPI）の実績を以下の通り公表いたします。

## 1、適切な業務運営に向けた従業員教育と研修

- ①e-learningによる継続教育の徹底
- ②専門勉強会（ミニ寺子屋）の開催
- ③資格取得の推奨と厳格な管理

## 2、お客様を最優先にするための社内体制整備（内部統制）

- ①募集プロセスの適切性確認（自己点検）
- ②独自ツール「情報提供確認書」の活用
- ③業務の標準化と可視化

## 3、重要な情報の提供とアフターフォロー

- ①独自資料（チラシ）による周知
- ②配慮が必要なお客様への対応
- ③迅速な事故対応・サポート体制

## 4、今後の活動方針（2025年度）

- ①管理システムの刷新
- ②専門性の共有
- ③「お客様の声」の活用

私たちは、お客様に最適な提案を行うため、全募集人の専門知識向上と資格取得を推進しております。

## 【主な取り組み項目と実績】

e-learningによる継続教育の徹底

全募集人を対象に、保険業法遵守および商品知識習得を目的とした研修を実施。

実績：損害保険・生命保険ともに完了率100%を達成。

専門勉強会（ミニ寺子屋）の開催

動産総合保険事故対応など、専門性が求められる分野の勉強会を実施し、組織全体のスキル底上げを図りました。

勉強会参加人数：55名

資格取得の推奨と厳格な管理

保険募集に従事する可能性のある社員は全て募集人登録を行い、2024年度も無資格者による募集行為は0件でした。

## <参考> 資格取得状況（2025年3月時点）

高度な提案力を客観的に示す指標として、以下の資格保有を推進しております。

管轄	認定資格	保有者
日本ファイナンシャル プランナーズ協会ほか	CFP(サーティファイドファイナンシャルプランナー)	3名
	AFP(アフィリエイトッドファイナンシャルプランナー)	16名
	1級ファイナンシャルプランナー技能士	2名
	2級ファイナンシャルプランナー技能士	94名
	3級ファイナンシャルプランナー技能士	159名
生命保険協会	生命保険募集人 応用課程	9名
	生命保険募集人 専門課程	15名
	生命保険募集人 一般課程	247名
損害保険協会	損害保険募集人 大学課程	11名
	損害保険募集人 一般課程	777名

適切な募集プロセスを「仕組み」として定着させ、ミス防止と品質向上に努めております。

## 【主な取り組み項目と実績】

募集プロセスの適切性確認  
(自己点検)

定期的な自己点検により、意向確認や情報提供がルール通り行われているかを全数チェックしています。

対象者：676名 完了率：100%

独自ツール  
「情報提供確認書」の活用

法令に基づいた適切な説明が行われたかを可視化する独自のチェック機能を継続しています。

情報提供実施件数（新規見積もり案内件数）：137件

業務の標準化と可視化

「スキルマップ」により担当者の習熟度を可視化。また、マニュアル整備により「誰が担当しても高品質な案内ができる」体制を構築しました。

## <参考> 業務品質指標

お客様満足度の向上を図るため、以下の目標を設定し、計画的な改善活動を推進いたしました。その結果、いずれの指標においても目標を達成または上回る成果を得ることができました。

### ■ 損害保険ジャパン株式会社

判定項目	目標値	実績
自動車28日前早期更改率	80%以上	80%
「事故対応力認定制度」終了	2名以上	2名

### ■ 東京海上日動火災保険株式会社

判定項目	目標値	実績
自火新満期日前証券未着率	25%未満	15.3%
自火新代理店計上割合	90%以上	100%
自火新早期更新割合	55%以上	60%
損サベ－シツク資格取得	2名以上	4名

お客様の不利益事項（補償されないケース等）を含め、わかりやすい説明を徹底しております。

## 【主な取り組み項目と実績】

独自資料（チラシ）による周知

リース付帯保険において、補償内容や請求方法を明記した独自チラシを活用。特にお客様の不利益となる事項の周知に努めました。

配慮が必要なお客様への対応

高齢者や障がいをお持ちのお客様に対し、理解度を確認しながらの丁寧な説明を徹底しました。

迅速な事故対応・サポート体制

事故対応専任窓口を設置し、進捗状況をシステム管理することで、対応の漏れ防止とスピードアップを実現しています。

2024年度の結果を踏まえ、さらなる品質向上のため以下の取り組みを強化してまいります。

## 1. 管理システムの刷新

募集人資格管理アプリを改修し、教育・管理の精度をさらに向上させます。

## 2. 専門性の共有

業務ローテーションを推進し、特定の担当者に依存しない、組織的な専門性の維持・向上を図ります。

## 3. 「お客様の声」の活用

寄せられた意見を定期分析し、業務体制の維持・改善に直接反映させます。