お客さま本位の業務運営方針
2025年度取組状況について

共栄ライフパートナーズ株式会社（以下、「当社」といいます。）は、当社の経営理念および基本方針を実践するため、「お客さま本位の業務運営方針」を制定し、本方針に基づく各種取組みを行っております。

本件方針の定着状況を評価するためにＫＰＩを設定し、取組状況と併せて公表いたします。

今後も、お客さまから信頼され、お客さまの満足度向上を図るよう、本方針に基づき取り組んでまいります。

経営理念

「地域社会、お客様との共存共栄」

共栄ライフパートナーズは、お客様の安心・安全・健康な暮らしと、事業の発展を考え行動することで、地域社会に貢献するとともに、お客様との共存共栄をはかります。

基本方針

〇当社は、お客様に信頼される企業を目指して最善を尽くします。
〇当社は、広い視野に立ち、常に合理性を貫き堅実な経営により発展をはかります。
〇当社は、全ての職員が働き甲斐を感じ、安定した生活ができるよう努力します。
〇当社は、高い倫理観を持って行動できる企業風土を築きます。

２０２５年度の取組結果（ＫＰＩ）

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」を実践していることを評価するため、以下のとおり重要指標を設定しています。

重要指標①　お客さまアンケートによる総合満足度
重要指標②　お客さまアンケートによる当社推奨度
重要指標③　生命保険継続率（13 ケ月継続率・25 ケ月継続率）
重要指標④　損害保険継続率（更改率）

1. お客さまアンケートの結果

お客さまのご意向にもっとも適合した商品・サービスの提供がお客さまの満足度向上に繋がり、「お客さまの最善の利益を追求する」ことになると捉え、お客さまアンケートの総合満足度および当社推奨度を重要指標としています。

※アンケートは、保険会社（損害保険ジャパン、東京海上日動火災保険、三井住友海上火災保険、あいおいニッセイ同和損害保険、東京海上日動あんしん生命保険）が実施したアンケート結果と当社独自で実施したアンケート結果を合算して算出しています。

重要指標①　総合満足度

	2024年度	2025年度
当社全体	90.0%	91.0%
生命保険のお客さま	–	92.9%
損害保険のお客さま	90.0%	90.3%

当社の手続きや対応について、お客さまが「満足している」～「ほぼ満足している」とご回答いただいたお客さまの割合を表示しています。(10 点満点評価の 7 点以上)

2024 年度は、損害保険会社のアンケート結果のみで評価しています。

９０%以上のお客さまにご満足いただいているとの結果となりました。お客さまのご期待にお応えし、最善の利益の追求にお役に立ちたいと考えています。

重要指標②　当社推奨度

	2024年度	2025年度
当社全体	83.0%	81.9%
生命保険のお客さま	–	86.2%
損害保険のお客さま	83.0%	80.1%

「ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか。」という質問に対し、「是非おすすめしたい」～「どちらかというとおすすめしたい」とご回答いただいたお客さまの割合を表示しています。(10 点満点評価の 7 点以上)

2024 年度は、損害保険会社のアンケート結果のみで評価しています。

お客さま満足度とともに、高いご支持をいただくことができました。より一層の信頼していただけるよう取り組んでまいります。

2. 生命保険・損害保険継続率

お客さまのご意向に沿った商品・サービスを提案し、成約に至った結果、本当にお客さまが満足され、信頼いただいたことを表す指標として、保険契約の継続率を重要指標に設定しています。

重要指標③　生命保険継続率

	２０２４年度継続率	２０２５年度継続率
１３ケ月継続率	９５．６%	９４．８%
２５ケ月継続率	９１．９%	９２．８%

《算出方法の例》

13 ケ月継続率：2025 年 4 月契約成立分を 2026 年 6 月月初に有効な契約の比率を算出

25 ケ月継続率：2024 年 4 月契約成立分を 2026 年 6 月月初に有効な契約の比率を算出

生命保険の募集にあたっては、お客さまのご意向をしっかり把握し、最適な商品をご提案するとともに、ご契約時には、お客さまのご意向を再確認し、ご意向に沿った商品をご提案いたします。

９０％以上の高い継続率を維持することができました。お客さまのご意向にあった最適な商品をご提案しているとの自信に繋がります。

重要指標④　損害保険継続率（更改率）

	２０２４年度継続率	２０２５年度継続率
全契約	84.7%	87.7%
うち火災保険	８２．１％	８３．６％
うち自動車保険	８５．８％	９１．９％

2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日の満期到来分の継続率

お客さまが、満期を迎えられ、引き続き当社とお取引いただいた契約件数の割合を算出しています。満期到来までに、お客さまのご意向を確認し、最適な商品をご提案して引き続きお取引いただけるよう取り組んでまいります。

保険料の値上がりや引受条件が厳しくなるなかにおいて、お客さまへの適切なご提案により、ご継続いただいています。

お客さま本位の業務運営方針の定着度を計る基本項目

お客さま本位の業務運営方針の定着度合をさらに評価する、各方針の取組みを確認する以下の基本項目について取組状況を公表いたします。

1. 2026年3月末のお客さま先数

（単位：先）

	２０２４年度末	２０２５年度末
生命保険	－	１０７,０９１（※）
損害保険	３１,６００	３１,００４

※生命保険のお客さま先数は、集計の都合上 2026 年 9 月末の先数を計上しています。
生命保険および損害保険の双方のお取引をいただいているお客さまは、双方に計上しています。

当社の「お客さま本位の業務運営方針」に対する取組みが、お客さまにどのように評価されているのかを確認する指標として、お客さま先数の推移がふさわしいと考えます。

当社がより多くのお客さまに選ばれて、末永くお取引いただけることが私どもの願いです。

2. 委託を受けている保険会社数

（単位：社）

	２０２４年度	２０２５年度
生命保険	２９	２９
損害保険	１３	１３

委託を受けている保険会社数に変動はありません。引き続き、多くの保険会社および保険商品の中から、お客さまに最適な商品を提案できるよう努めてまいります。

3. 「比較説明・推奨販売の記録」の件数

お客さまのご意向をお伺いし、ご意向に沿う商品を提案して、お客さまに納得いただいたうえで、ご契約に至るよう努めております。

（単位：件）

	２０２４年度	２０２５年度
生命保険	１,０６０	９９０
損害保険	１,６８９	１,７４５

生命保険においては、当社の推奨保険会社をお伝えし、それぞれの商品を比較してご説明しています。損害保険においても、複数の保険会社の商品を比較する時には、当社の推奨保険会社をお伝えし、お客さまのご了解をいただいたうえで、それぞれの商品をご説明しています。

そして、複数の商品を推奨し説明した場合は、どのような説明をしたのか、お客さまの商品選択の理由などを、「比較説明・推奨販売の記録」に記録し、上席者の検閲や内部監査等で保険募

集行為の適正性を確認しています。

なお、損害保険の満期更改においてお客さまのご意向として、同じ保険会社で良いということであれば、「比較説明・推奨販売の記録」の作成は省略しております。

4. 高齢者向け保険募集の記録件数

当社では、70歳以上のお客さまを高齢者と定義し、保険募集に係る対応内容については、「対応内容記録票(高齢者用)」を作成して、高齢者向け保険募集のルールに基づいた募集が行われているかを検証しています。

(単位：件)

	２０２４年度	２０２５年度
生命保険（高齢者比率）	１２２（11.4%）	１４３（14.4%）
損害保険（高齢者比率）	1,７４２（20.2%）	1,９４６（22.5%）

※高齢者比率とは、全体の取扱件数に占める割合のことを示しています。

高齢なお客さまには、より丁寧により分かりやすくご説明しなければならないと考えています。ご親族の同席や複数回のご面談の機会を設けるなど高齢者向け募集ルールの厳格な運用に努めてまいります。

5. 内部監査部門による監査　2025年度実施回数

当社では、募集プロセスの適格性を確保するため、募集人の上席者による検閲、自部署他の募集人による検査、内部監査部による監査の３鑑制でチェックしています。

また、全ての段階で全件をチェックし、不適切な募集プロセスを排除するべく取組んでいます。

(単位：回)

監査区分	２０２４年度	２０２５年度
保険募集管理態勢	２３	２１
法令等遵守態勢	１８	２５
顧客保護等管理態勢	1	1
顧客本位の業務運営の取組状況	1	1
事務リスク管理	１４	１４
合　　計	５７	６２

6. 事故受付件数(損害保険)

当社取扱いの保険契約で事故受付した件数は以下のとおりです。

事故にあわれたお客さまに迅速かつ丁寧な対応をするため、専門の部署(※)を設置しています。

※専門の部署:事故サポートグループ　･･･本社に3名、営業所に1名を配置し、お客さまと保険会社との橋渡しを行っています。

(単位：件)

	２０２４年度	２０２５年度
事故受付件数	2,９５４	2,８０６

7. お客さまの声

苦情、ご要望、お問い合わせなどのお客さまの声は、その経緯や発生原因を分析し、社内全部署の幹部と情報共有しています。業務改善や業務品質向上に役立て、お客さまの満足度向上を図るよう努めております。

また、お客さまからいただいた、あたたかいお褒めの言葉は、社員全員の励みとなっております。

（1）保険種別のお客さまの声　受付件数　（単位：件）

		２０２４年度	２０２５年度
苦情・要望・お問い合わせ等	生命保険	5	5（1）
	損害保険	8	１４（4）
	その他（保険業務以外）	1	－
	合計	１４	１９（5）
お褒めの言葉	お客さまアンケートのフリーコメントより	6	３５

（　　）当社以外を起因とする苦情

（2）苦情・要望等の発生原因　（単位：件）

	２０２４年度	２０２５年度
事故対応	－	－
事務ミス	4	8
説明不足	1	2
対応遅延	2	－
応対の不満	3	1
その他	4	8（5）
合計	１４	１９（5）

（　　）当社以外を起因とする苦情

8. 人材育成

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう研修・勉強会を開催し、人材育成に努めております。

また、社員・組織への動機づけとして、コンプラアンスにも配慮したバランスのとれた評価体系のもと、各種上位資格の取得を奨励しています。

（1）研修・勉強会

研修内容	2024 年度		2025 年度	
	回数（回）	延べ参加人数（人）	回数（回）	延べ参加人数（人）
商品研修	24	237	19	212
業務研修	34	283	28	236
コンプライアンス研修	32	259	26	199
その他研修	1	40	1	40
合計	91	819	74	687

（その他は保険業務以外の研修）

当社募集人の研修に費やした時間は、１年間で延べ 2,300 分でした。生命保険営業部門では、延べ 610 分、損害保険営業部門では延べ 1,025 分、その他部門（管理部門等）で延べ 665 分の研修を実施しています。

上記研修以外に、コンプライアンス勉強会を、基礎的な法令等遵守項目や法改正に関する項目をテーマに、毎月１回以上開催しています。

（2）専門資格取得状況

当社では、保険募集人に必要な基本資格以外に上位資格の取得を奨励しています。

（単位：人）

専門資格		２０２５年５月	２０２６年５月
生保	生命保険応用課程	３１	３１
損保	損害保険プランナー	４７	４８
	損害保険トータルプランナー	1	1
一般	ＦＰ１級	2	2
	ＦＰ２級	4	4

以　上