

2026 年 1 月 1 日

お客さま本位の業務運営方針に係わる取組状況（指標）について

岡谷サービス&ホームズ株式会社（以下、当社）は、日頃より保険代理店事業を通じて、お客さまに対する安心・安全に係わるサービスの提供を行っております。

今般当社は、お客さま視点で活動する企業文化の向上を図るため、保険代理店業務に係る「お客さま本位の業務運営方針」を定め、取組状況の評価のための検証可能な指標（以下、KPI）として、以下の指標（数値）を毎年公表いたします。

今後、取組状況や業界を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて本方針および KPI を見直し、お客さまの最善の利益を追求することで、より良い業務運営を目指してまいります。

① 社内研修（社員教育）	2024 年 3 月～2025 年 2 月 実施回数	2025 年度 目標	2025 年 3 月～2025 年 9 月 実施回数
自社コンプライアンス研修	12 回	15 回	13 回
保険会社コンプライアンス研修	7 回	10 回	5 回
継続教育	2 回	2 回	1 回
事故対応研修	2 回	2 回	1 回
スキルアップ研修	4 回	5 回	1 回
サイバーセキュリティ教育研修	2 回	5 回	3 回

※当社の事業年度で集約

② 個人分野保険の各種指標	2025 年 3 月末過去 1 年 実績数字	2025 年度 目標	2025 年 9 月末年度累計 実績数字
自動車保険（ノンフリート）継続率	89.3%	93.0%	87.8%
個人用火災保険地震付帯率	63.5%	65.0%	60.5%
個人用火災保険家財付保率	90.0%	93.0%	85.7%

※保険会社の事業年度で集約（自動車保険は損害保険ジャパン・あいおいニッセイ同和、火災保険は損保ジャパン社の指標）

③ お客さま対応記録の見直しの実施（次年度：モニタリングの実施）

④ 関連資格者の在籍について（2025 年 9 月末現在）

○損害保険大学課程（在籍割合 40%）：損害保険トータルプランナー
：損害保険プランナー

○生命保険大学課程（在籍割合 20%）

○2 級ファイナンシャル・プランニング技能士（在籍割合 40%）

以上

岡谷サービス&ホームズ株式会社