

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」

2024 年度進捗状況のご報告

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に関する
2024 年度（2024 年4 月 ～ 2025 年3 月）の取り組みの成果について、ご報告いたします。

2025年6月24日
株式会社ETERNAL

1. 最高品質の業界No.1 企業を目指した取り組み

(1)「業務品質評価基準」の基本項目を全て達成し、「認定代理店」へ

保険業界全体が「顧客本位の業務運営」の実践を求められている中、一般社団法人生命保険協会（以下、生保協会）が主体となり、消費者にとって理想的な代理店として求められる取り組みを「業務品質評価基準」として、とりまとめています。

生保協会は「業務品質評価基準」を用い、生命保険乗合代理店の業務品質向上を促す消費者のための取り組みとして、2022年4月より「業務品質評価運営」を開始しています。

※ 業務品質評価運営に関する詳細は、協会HPをご確認ください。協会HP：https://www.seiho.or.jp/quality_result/

なお、当基準は約200項目に及び、生命保険乗合代理店は、生保協会が行う「業務品質調査」を受審し、「業務品質評価基準」の基本項目を全て達成した場合に、「認定代理店」として公表されます。調査・評価は、以下4つの視点で実施されます。

「業務品質調査の4つの視点」

- ① 契約時の対応が適切に行われている
- ② お客さまの個人情報の管理ができています
- ③ 契約後のアフターフォローが充実している
- ④ 健全な経営・企業活動が行われている



認定代理店 シンボルマーク

当社は「業務品質調査」を受審し、その結果、評価基準の基本項目を全て達成した代理店として認定されました。

※ 2026/3/31 迄有効 HP掲載ページ：https://www.seiho.or.jp/quality_result/list/000010.html

当社では 2005 年の創業以来、10 万人を超えるお客さまの未来と向き合い、ライフプランニングを通じて、未来のお金に対する不安や悩みを解消することを使命とし、企業活動を続けてまいりました。

私たちが目指すのは、業界でどこよりも「品質」にこだわり続け、そしてNo.1 の企業になるということです。

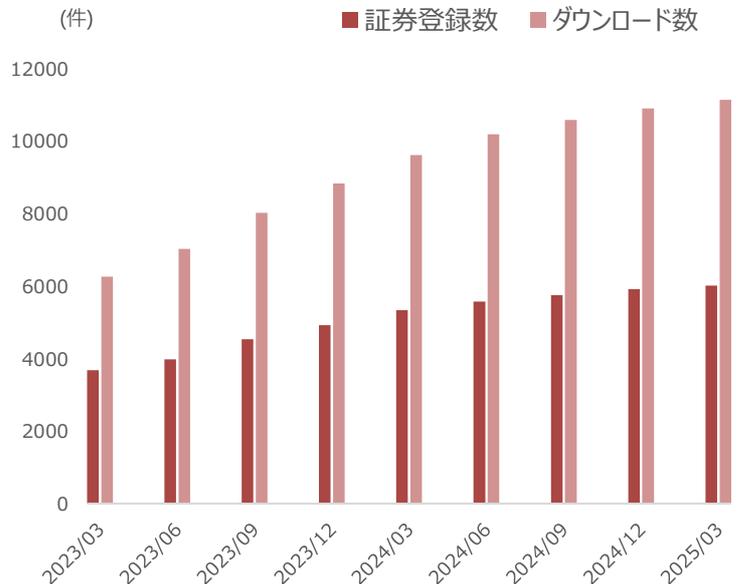
今後も全社員がその使命を自覚し、そして“最高品質”にこだわり、より良いサービスの提供に努めてまいります。

(2)「folder for 保険テラス」アプリの活用

もしものときに「保険」がお役に立てるよう、2022年4月に保険証券管理アプリ「folder for 保険テラス（以下、folder）」を導入しました。

本アプリは、保険証券の管理や契約内容の確認だけでなく、ご家族と内容を共有できる機能や、保険会社の連絡先連携機能、担当者とのチャット機能など、さまざまな機能を実装しております。

増加傾向にあるオンライン相談での活用や、お客さまとの接点の一つとして、本アプリのダウンロード数は順調に増加しており、メッセージ配信やチャット機能でfolderを「お客さまとのコミュニケーションツール」としてご提供することで、お客さまに合わせた情報提供や、お客さまとのより長いお付き合いを実現していきます。



※本報告書に掲載している数値・データについては、当社における概念・定義に基づいて算出しています

2. ご相談数及びご契約件数／ご契約者数について

私たちは多くのお客さまに選ばれ、多くのご契約をお預かりすることがお客さまからの信頼の証であると考えており、相談数やご契約数も順調に増加しております。

2024年度のご相談数・ご契約件数・ご契約者数は、以下の通りです。

ご相談数 (延べ相談回数)	ご契約件数	ご契約者数
33,990 件 昨対比：6.6%増	21,289 件 昨対比：9.5%増	13,287 名 昨対比：1.35%増

今後も地域の皆さまに選ばれ、安心して過ごせる未来への第一歩を後押しする存在となるよう努めてまいります。

3. ご契約内容について

 原則④(注含む)
 原則⑤(注1/2含む)
 原則⑥(注含む)

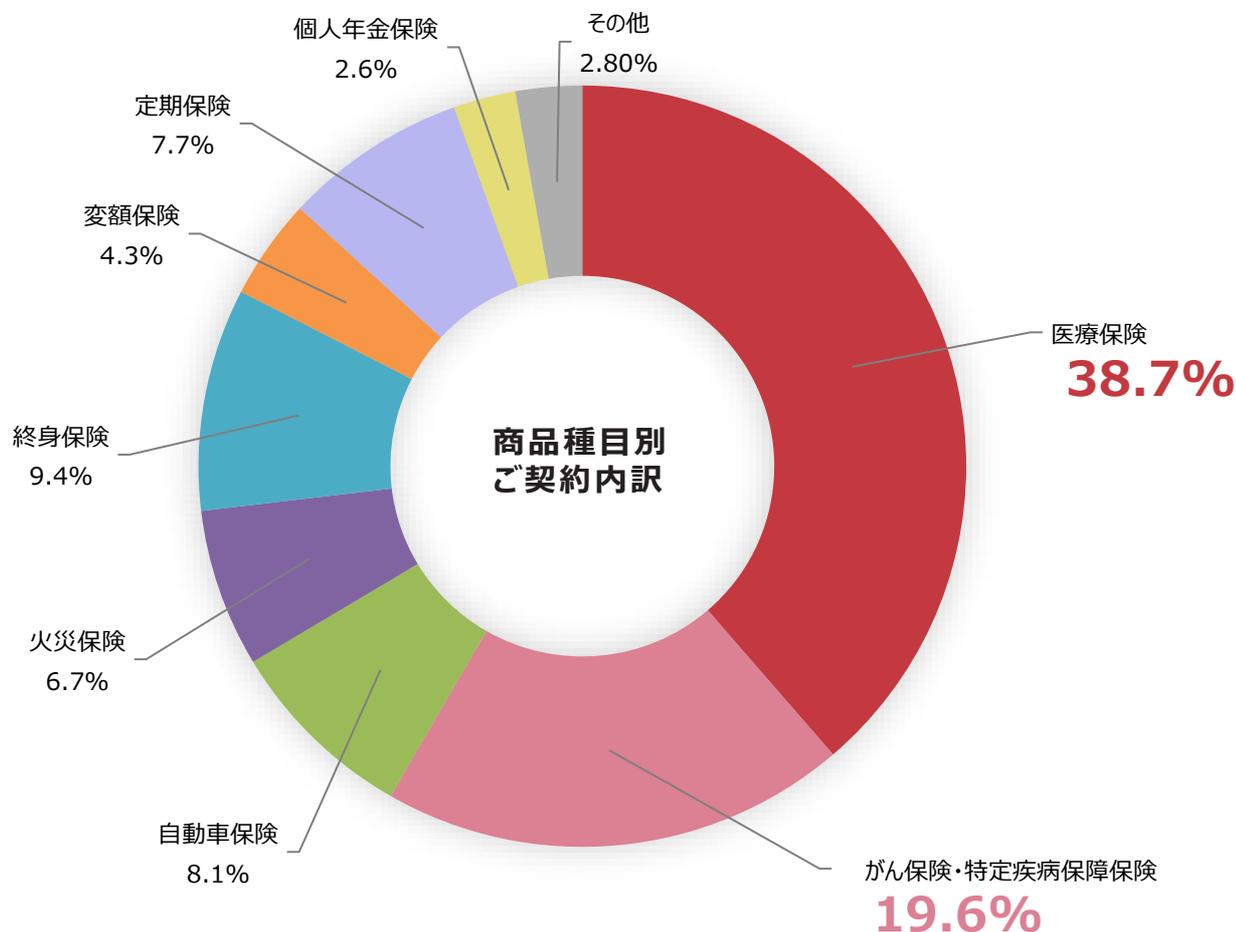
当社では、お客さまお一人おひとりに最も合う保険商品をご提案するため、複数の保険会社の商品を取り扱っております。

生命保険会社	損害保険会社
25 社	11 社

※2025年3月時点

① 商品種目別ご契約内訳

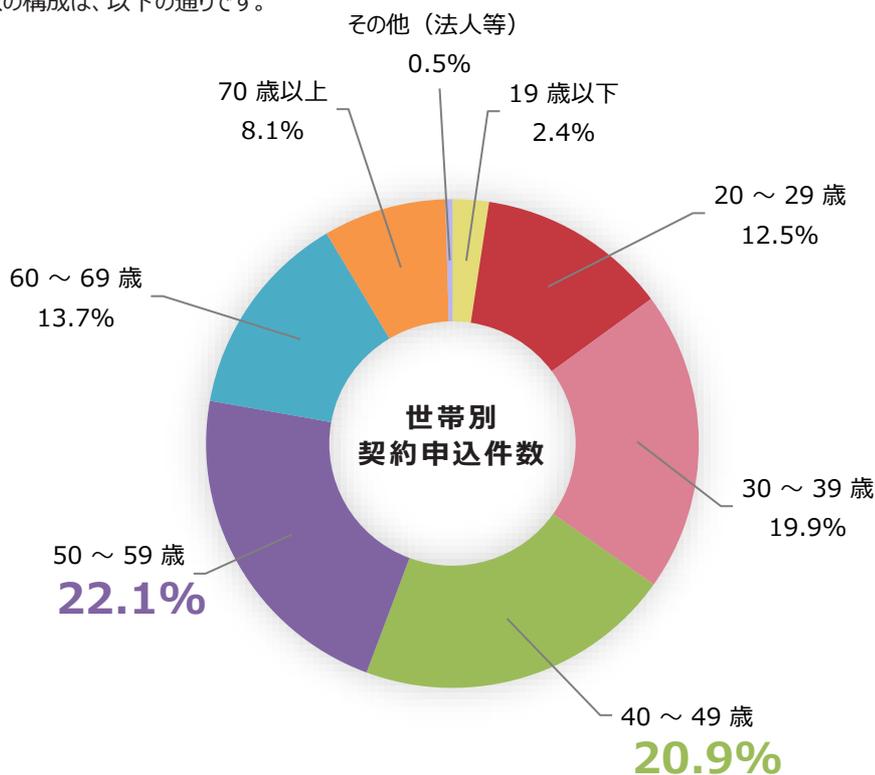
多くの取り扱い保険商品の中から、2024年度にご契約いただいた商品種目別の構成は、以下の通りです。



② 世代別契約申込件数

2024年度における被保険者様の世代別契約申込件数の構成は、以下の通りです。

被保険者 世代	申込件数
19 歳以下	507 件
20 ～ 29 歳	2,670 件
30 ～ 39 歳	4,227 件
40 ～ 49 歳	4,448 件
50 ～ 59 歳	4,711 件
60 ～ 69 歳	2,908 件
70 歳以上	1,719 件
その他（法人等）	99 件
合計	21,289 件



原則②(注含む)

4. ご契約継続率について

保険を通してお客さまの未来を彩りあるものにするのが、当社の役割です。だからこそ、人生を守る大切な保険を生涯にわたってお持ちいただくための継続的なアフターフォロー体制を整えています。

2024年度のご契約継続率は以下の通りです。

2024 年度にお申し込みいただいた契約の継続率
97.0%

2023 年度にお申し込みいただいた契約の継続率
92.1%

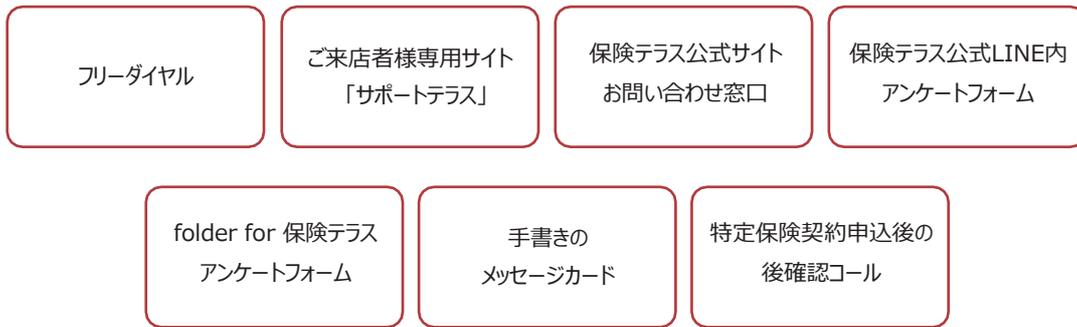
※2025年6月1日時点

5.「お客様の声」について

私たちはサービス品質向上のために、お客さまからいただいた声を最優先事項として捉え、全ての判断基準はお客さま視点に基づくと考えています。

より多くのお客さまから幅広くお声をお寄せいただくため、さまざまな場面や手法で「お客様の声」を収集しています。

【お客様の声 収集方法】



① 取得件数

取得年度	「お客様の声」取得件数	前年度対比
2024年度	2,088 件	107%
2023 年度	1,948 件	156%
2022 年度	1,251 件	99%

② 受付内容

受付内容	2024 年度		2023 年度		2022 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
お褒め	1,734件	83%	1,506 件	77%	851件	68%
ご要望	186件	9%	194 件	10%	206件	16%
ご不満	168件	8%	248 件	13%	194件	16%
合計	2,088件	100%	1,948 件	100%	1,251件	100%

③「ご不満」に関する分類別受付内容

受付内容	2024年度		2023年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新契約関係	55件	33%	78件	31%	54件	28%
収納関係	11件	7%	20件	8%	23件	12%
保全関係	21件	13%	38件	15%	17件	9%
保険金関係	11件	7%	19件	8%	23件	12%
接客・サービス関係	49件	29%	55件	22%	56件	29%
個人情報関係	5件	3%	13件	5%	7件	4%
その他	16件	10%	25件	10%	14件	7%
合計	168件	100%	248件	100%	194件	100%

④ アンケート集計結果

お客さまよりご回答いただいたアンケート（5段階評価）において、以下の通りの結果をいただきました。

【スタッフの接客について】



【店舗の環境・施設について】



【ご相談内容の満足度について】



⑤「お褒めの言葉 一部抜粋

申し込みから数年たった保険について、内容も良く、保険料も安くなる保険があることをお手紙で知らせていただきました。わざわざ手紙で知らせてくれる方はいらっしゃるのでも親切だなと思いました。また知識も豊富なため、質問には真摯に向き合ってくださいました。小さい子ども2人を連れての見直しで、なかなか根気がいるものでしたが、親切にしてください居心地がよかったです。

こちらの求めているものを的確に理解して、最良のものを用意して下さいました。扱ってない保険でも一緒に考えてくれる真摯な姿勢ですが、同じ事を何度聞いてしまっても嫌な顔ひとつせず丁寧に説明して下さいました。急かすこともなく、丁寧に向き合い続けて下さった事に感謝しかありません。保険でこんなに分かり易く気持ち良く契約出来たのは初めてでした。

今回がん保険が満期になり、ご相談に伺いました。多数の商品から選んで頂き、健康状態により主人と私は別の商品になりましたが、元の契約を更新するより安い保険料で、良い保障の保険に契約できました。また、以前こちらで加入した保険の見直しを提案いただき、放置状態でしたので、解約し将来的な保障を追加で持てればと別の保険に切り替えました。

以前相談させていただいた保険の年月が経ち、見直しが必要になった事を、わざわざお知らせしてくださるとは思っていませんでした。契約して「ハイ、終わり」ではない事に、大変感動致しました。見直しが必要かなんて、自分では絶対調べないので有り難かったです。お陰様で最新の保険に切り替えることができました。

こちらの要望をしっかり聞いてくださり、毎度子連れでも気持ちの良い対応をして頂きました。子どもがぐずった時に代わりに抱っこしてくださり、嬉しかったです。わからないところは、しっかり説明してくれたので、安心出来ましたし、お約束の日にお店に伺うのが少し楽しみでもありました！

持病がある人でも入れそうな保険だったり、自分では調べきれない部分を探して教えてくださったのがありがたかったです。がん保険も、この保険会社はここまで保障が持てるからおすすめ等、自分だけでは比較しきれないので納得感をもって契約できた。

初めての予約の電話も柔らかく対応して下さり、加入していた保険の保険料よりも安く、保障内容も同じ程度の保険会社を探して下さいました。自分ではなかなか保険の切り替えも難しかったですが、サポートして下さり助かっています。毎年、更新手続きも適切にしてください安心しています。

以前も違う店舗でお世話になって、とても良かったので、今回も相談をさせてもらいましたが、自分自身うまく考えもまとまっていないままに相談したにも関わらず、私に合いそうな保険プランを色々考えて下さり、迅速丁寧な対応にやっぱり相談してみても良かったと思いました。

取得した「お客さまの声」は、本部担当部門にて集約・管理のうえ、毎月社内共有を行っています。

特に、「ご要望・ご不満」に該当するお声に関しては、原因分析に基づく再発防止策を講じ、保険テラスのサービス品質向上に向けて、日々改善に努めています。

6. 「マイスター制度」の運用について

(1) マイスター制度とは

保険テラスのスタッフは、「マイスター制度」という独自の社内資格制度により、保険選びに関わる社会動向・金融知識・医療の最新情報を習得しています。

マイスター制度は、「医療・介護」「がん・生活習慣病」「死亡保障と生活設計」「積立・資産形成」「自動車・火災」の5つのカテゴリーに分かれています。各カテゴリーの★1～5の知識習得レベルは下表のとおりで、レベル別の認定試験に合格する毎に★を付与していきます。

スタッフが取得した★はホームページ上で全て公開していますので、ご相談内容にマッチしたスタッフをお客さまご自身でご選択いただくことが可能です。

医療・介護

- ★☆☆☆☆ 医療保険加入にあたって必要な最新の医療事情、医療保険の基礎知識を把握しています。
- ★★☆☆☆ 公的医療保障制度や高額療養費制度など、公的保障について把握しています。
- ★★★☆☆ 健康保険外の治療や生命保険料控除、各種税務など周辺知識も豊富です。また、お子さま特有の医療事情も把握しています。
- ★★★★☆ 最新の診療報酬制度にも精通しています。また、高齢者特有の医療事情も把握しています。
- ★★★★★ 最新の介護事情を把握し、公的介護保険制度の知識に精通しています。医療・介護のマイスターです。

がん・生活習慣病

- ★☆☆☆☆ がん発生のメカニズムの理解から、がんの主な治療方法を把握しています。
- ★★☆☆☆ 主な治療方法だけでなく、緩和ケアの基礎知識も把握し、心筋梗塞や脳卒中の基礎知識も把握しています。
- ★★★☆☆ 健康保険外のがん治療、その他性別や年齢特ながん知識も把握し、全生活習慣病に関する知識も把握しています。
- ★★★★☆ 通院でのがん治療、先進医療や自由診療などの最新治療を把握し、心疾患脳血管疾患についても幅広く精通しています。
- ★★★★★ 罹患率の高い臓器へのがんや再発などに、特に深い知識を有しております。様々な治療シーンに精通しており、がん・生活習慣病のマイスターです。

死亡保障と生活設計

- ★☆☆☆☆ ライフスタイルや働き方の変化から、年代に応じたライフプランニングについて把握しています。
- ★★☆☆☆ 生命保険の仕組みや加入傾向、生命保険の給付金受取時にかかる税務について把握しています。
- ★★★☆☆ ライフプランニングより必要保障額を考え、人生の3大出費にかかる費用、主に教育費や住宅取得費について把握しています。
- ★★★★☆ 相続の基礎知識、公的年金、また働きなくなった時の公的保障制度に精通しています。
- ★★★★★ 相続や贈与について深く知識を有しており、生命保険での活用方法に精通しております。死亡保障・生活設計のマイスターです。

積立・資産形成

- ★☆☆☆☆ インフレ・デフレ、日本の金利情勢など、金融経済の基礎知識を把握しています。
- ★★☆☆☆ 老後に必要なお金と、積立をする上での基本的な考え方、主な貯蓄方法の特徴を把握しています。
- ★★★☆☆ 円・ドル・ユーロ等の外貨を利用した分散投資の知識を取得しています。通貨の分散はもとより地域の分散、時間の分散に到るまで投資の基本を把握しています。
- ★★★★☆ 投資先を分散する際の基本的な金融商品知識として、債権・投資信託・株式に関する知識を把握しています。
- ★★★★★ NISA、iDeCoに関する知識も把握しております。積立・資産形成のマイスターです。

自動車・火災

- ★★☆☆☆ 損害保険の自動車保険部分に関する基礎知識を把握しています。
- ★★☆☆☆ 自動車保険の設計に必要なリスク要因を把握し、基本補償を理解しています。
- ★★★☆☆ 損害保険の火災保険部分に関する基礎知識を把握しています。
- ★★★★☆ 損害保険の契約全体におけるポイントを理解し、特に自動車保険は特約も含め精通しています。
- ★★★★★ 火災保険・地震保険は特約も含め精通しています。損害保険のマイスターです。

(2) マイスター制度の目的

①「誰に相談するか」を選べるサービスの提供

マイスター制度により日々の学習の成果・知識量を可視化することで、お客さまが相談したい分野に対し、十分な専門知識を持つプランナーを選んでいただき、安心してご来店・ご相談いただける仕組みづくりを行っています。

また、お客さまが経験豊富なプランナーを選ぶことができるよう、お客さま相談実績に応じて特別なバッジを付与しております。バッジは「ゴールドプランナーバッジ」「シルバープランナーバッジ」の2種類です。

ゴールドプランナーバッジは入社以来の相談件数が1,000件以上のプランナーに、シルバープランナーバッジは入社以来の相談件数が300件以上・500件以上・700件以上の3つのグレードに分けて、それぞれのプランナーに付与しております。

The screenshot displays the 'My Master' system interface. It features two staff profiles side-by-side. Each profile includes a circular photo, a name, and a badge indicating their consultation volume (1,000+ for Gold, 300+ for Silver). Below the photos, there is a 'MY MOTTO' section with a short quote, a 'マイスター制度' (My Master System) section with a list of services and star ratings, and a 'このスタッフに相談' (Consult with this staff) button. The right sidebar contains a search bar, a 'お問い合わせ' (Contact Us) button, and a 'Case' list with icons and brief descriptions of client cases.

② 周辺知識の学習と情報のアップデート

お客さまのさまざまなニーズにお応えし、変化する時代の中でトレンドをふまえた提案を行うために、各自が日々情報をキャッチアップし、幅広いご相談に対応できる仕組みづくりを行っています。

③ 業務の中で各自がスキルアップに取り組む

通常の集合研修やOJTだけではカバーできない部分を、自学習+テストという形式で実施し、各自が自分の習熟度を把握しながらスキルアップできる仕組みづくりを行います。

(3) マイスター合格者数

「全科目★3以上 認定試験合格者数」は、以下の通りです。

全科目 ★ 3以上	全科目 ★ 4以上	全科目 ★ 5
89名	12名	1名

7. その他の取組み

原則⑥(注6/7含む)
原則⑦(注含む)

(1) サービスマニュアル

当社では、保険の販売や比較だけでなく、保険テラスでお越しいただくすべてのお客さまへ最高品質のサービスを届けるために、スタッフの活動基準を定めたサービスマニュアルを策定しています。当マニュアルでは、過去に受け付けたお客さまの声を参考にスタッフのあるべき姿や、保険が必要となった際にしっかりと活用いただけるよう信頼できる関係を築くための行動についても示しています。定期的にマニュアルを改定するとともに、全スタッフがお客さまを第一に考え、日ごろより意識して行動できるように教育を実施しています。

(2) 専門資格の取得推奨と取得支援

保険を取り扱うプロとして、多角的な視点からお客さまへ保障の重要性や、それぞれのお客さまに合う保険商品の情報提供をするために、当社では専門的な知識を高めるために、専門資格の取得推奨を行っています。(AFP・CFP・FP2級以上) スタッフの評価は、販売実績だけでなく、専門資格やマイスター制度の取得状況、コンプライアンス遵守意識を元を実施しており、金融商品に関わるプロとして向上心をもってお客さまに向き合う姿勢を求めています。

(3) 取扱保険会社との定期的な情報交換

本部管理部門にて、取扱保険会社各社と定期的に情報交換の場を設け、業界動向や最新商品の特性等について情報収集を実施しています。また、相互で受け付けたお客さまの声を共有し、お客さまの状況や要望を密に連携できる体制を構築しています。