2026 年 6 月 29 日
伊予トータルサービス株式会社

お客さま本位の業務運営に関する基本方針
＜ 2025 年度の取組み指標（KPI）について ＞

伊予トータルサービス株式会社（以下、「当社」といいます）は、お客さまからの信頼を礎に、安心と満足を生み出す「トータル・リスクコンサルタント」を目指し、「企業理念」に掲げる 3 つの宣言のもと、日々の業務に取り組んでおります。

こうしたなか、「企業理念」にもとづく行動をより一層推進していくため、2019 年（平成 31 年）3 月に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を公表し、お客さまと地域社会の発展に貢献できるよう努めてまいりました。

企業理念

お客さま本位に徹し地域社会の発展に貢献します

コンプライアンス精神に則った企業活動を実践します

自由闊達な企業風土を大切にします

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

1．基本方針の徹底・公表と定期的な見直し

2．お客さまの最善の利益の追求

3．重要な情報のわかりやすい提供

4．お客さまにふさわしいサービスの提供

5．多様化・高度化するニーズに的確に対応できる人材の育成

1．2025 年度の取組み評価指標（ＫＰＩ）について

当社の「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」にもとづく取組みや定着度合いについて、「お客さまからどのように評価されたか」が総合的に反映される指標を「お客さまの数」と捉え、当社の「ＫＰＩ」として設定することとしました。

2025 年度における取組みの評価指標（ＫＰＩ）をお知らせするとともに、今後も定期的にモニタリングを実施し、経営理念の実現に努めてまいります。

（1）お客さまの数（ＫＰＩ）

	すべてのお客さま	法人のお客さま	個人のお客さま
すべてのお取引	97,925 先	3,658 先	94,267 先
うち損害保険のお取引	27,287 先	2,606 先	24,681 先
うち生命保険のお取引	78,010 先	1,426 先	76,584 先

※ 2026 年 3 月末時点におけるお客さまの数

2．「お客さまの数（ＫＰＩ）」に関連する指標について

当社は、「お客さまの数」の増加に関連性が高い管理項目として「お客さま満足度／推奨度」「新規契約件数」、「有効契約件数」の 3 つの項目を選定し、「ＫＰＩ」である「お客さまの数」とともに継続的に管理することとしました。

（1）お客さま満足度／推奨度

	2025 年度	2024 年度	2023 年度
お客さま満足度	90.1%	90.2%	88.2%
お客さま推奨度	80.3%	82.4%	77.7%

・2025 年度は、独自のアンケートを 1 回実施いたしました。
・お客さま満足度は、独自アンケートで「満足」「ほぼ満足」とご回答いただいたお客さまの割合を示します。
・お客さま推奨度は、独自アンケートで「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」とご回答いただいたお客さまの割合を示します。

（2）損害保険契約継続率

保険種目	2025 年度	2024 年度	2023 年度
対象全種目	91.7%	92.9%	93.7%
うち火災保険	86.4%	88.0%	89.5%
うち自動車保険	96.0%	96.5%	96.7%
うち新種・その他	94.4%	94.6%	94.9%

・損害保険契約継続率とは、満期を迎えられた保険期間 1 年以上のご契約に対して、ご継続いただいたご契約の件数割合を示します。なお、強制保険である自賠責保険のご契約を除いております。
・ご契約が満期を迎えられた後も引き続き当社をご利用いただけることは、当社がご提供させていただく商品やサービスに対して、お客さまから一定の評価が得られている結果であると考えます。

（３）生命保険契約総合継続率

区　分		2025 年度	2024 年度	2023 年度
13 ヵ月目 総合継続率	有効件数	11,013 件	11,296 件	12,709 件
	継続率	97.0%	96.7%	96.2%
25 ヵ月目 総合継続率	有効件数	10,816 件	12,122 件	10,311 件
	継続率	92.6	91.8%	91.5%

・生命保険契約総合継続率とは、対象期間に 13 ヵ月目または 25 か月目を迎えた新契約の件数のうち、有効な契約状態が継続しているご契約の割合を示します。
　・13 ヵ月目総合継続率の対象契約（2025 年度）：2024 年 3 月から 2025 年 2 月のご契約
　・25 か月目総合継続率の対象契約（2025 年度）：2023 年 3 月から 2024 年 2 月のご契約
・保険商品のご案内にあたっては、お客さまのご意向を十分にお伺いしたうえでご意向に沿った商品提案をさせていただくことはもとより、お客さまに商品内容をご理解いただくとともに必要な保障の備えについて、ご納得いただいて契約いただくことが大切だと考えております。
・こうしたプロセスに則って手続きいただいたご契約は、短期間でご解約となるケースは限定的であると考えております。また、ご契約後もきめ細やかなアフターフォロー態勢を充実させていくことで、より長くお取引きいただけるものと考えます。

（４）損害保険複数種目取引先数（法人のお客さま）

区分	2025 年度	2024 年度	2023 年度
損害保険取引先数	2,555 先	2,529 先	2,458 先
うち単種目のお取引先数	1,895 先	1,879 先	1,829 先
うち複数種目のお取引先数	660 先	650 先	629 先

・自賠責保険のご契約を除いて集計しています。
・各保険会社の種目・種類区分を参考に独自に区分した 10 の種目を使用して集計しています。
・日常の事業活動におけるリスクは多岐にわたります。
損害保険は、偶然の事故によって被った経済的な損害や人的な損失を補償する保険ですが、現在のお取引きの実態は、火災保険と自動車保険、火災保険と傷害保険など、複数の種目のご契約をいただいているお客さまは全体の 4 分の 1 にとどまっています。
激甚化する自然災害やサイバー攻撃などの新しいリスクへの対応など、お客さまが抱えられている不安や事業活動に潜むリスクについて様々な観点から対話の機会を設けさせていただくことがこれまで以上に必要になっていると考えます。
お客さまとの対話を通じて優先して備えるべきリスクを相互に確認させていただき、お客さまの意向を踏まえた保険商品提案を適時に行うことで安心を得ていただけるようなリスクコンサルティングの実践により、層の厚いお取引きの関係を構築していきたいと考えております。

3．「お客さまの声」および「お客さまアンケート」の取組み状況

日々の業務においてお客さまから頂戴いたします「苦情」「ご意見・ご要望」「お問い合わせ」「お褒めの言葉」などの様々な「お声」に真摯に耳を傾け、よりお客さまのご期待に近づけられるよう、また「満足」と思っていただける水準に到達できるよう、業務改善や品質向上に向けた取組みを継続してまいります。

加えて、2019 年度から独自の「お客さまアンケート」を実施し、保険募集に関連するお客さまからの評価を幅広く収集させていただき、「お客さま本位の業務運営」の取組み実態の把握と課題認識にもとづく改善対応に努めることで、よりレベルアップさせていきたいと考えております。

（1）「お客さまの声」件数

		2025 年度	2024 年度	2023 年度
受付件数		138 件	126 件	92 件
	苦情・事務ミス	129 件	117 件	78 件
	その他	9 件	9 件	14 件

・その他には、「相談」「要望」「問合せ」「お褒め」などを含みます。

（2）当社独自の「お客さまアンケート」結果概要

①損害保険

設問	区分	比率	備考
満期継続案内の時期	丁度よい	91.7%	⑴アンケート実施時期 〇2025 年 9 月~2025 年 11 月 ⑵対象 ①法人および個人のお客さま ②2025 年 10 月，11 月満期のお客さま ③2025 年 9 月~2025 年 11 月に新規のお手続きをいただいたお客さま ⑶回答件数 301 件
補償内容・保険料の説明	分かりやすい・概ね分かりやすい	88.7%	
付帯サービスの説明	分かりやすい・概ね分かりやすい	88.4%	
保険金のお支払いの説明	分かりやすい・概ね分かりやすい	81.7%	
事故時の連絡・対応	分かりやすい・概ね分かりやすい	80.4%	
お客さま満足度	満足・ほぼ満足	88.0%	
当社の推奨度	紹介したい・どちらかといえば紹介したい	76.4%	

②生命保険

設問	区分	比率	備考
お客さま要望を踏まえた提案・説明	満足	90.5%	⑴アンケート実施時期 〇2025 年 9 月~2025 年 11 月 ⑵対象 ①法人および個人のお客さま ②2025 年 9 月~2025 年 11 月に新規のお手続きをいただいたお客さま ⑶回答件数 74 件 ＊「当社の推奨度」の「紹介したい」と「どちらかといえば紹介したい」との合計の割合は、95.9%です。
担当者の商品知識	豊富だった	90.5%	
メリット・デメリットの説明	分かりやすい	89.2%	
質問等に対する対応	分かりやすい	91.9%	
書類の記入方法の説明	分かりやすい	93.2%	
お客さま満足度	満足	94.6%	
当社の推奨度	紹介したい	71.6%	

以上