

リコークリエイティブサービス

FD宣言
KPI結果報告
(2024年度)

ライフサポートセンター
2025年6月



取り組み成果について

リコークリエイティブサービス株式会社は、お客様本位の業務運営実施に向け、具体的な取り組み項目を掲げ、取り組んでおります。
私たちはこれらの取り組み項目を実践・結果確認することで、次の改善に活かす指針としてまいります。
その成果につきまして皆様へお知らせさせていただきます。

< 具体的な取り組み項目 - KPI >

1.お客様満足度向上への取り組み

- ①お客様アンケート実施結果 ……P.3～P.4
- ②保有契約件数 ……P.5
- ③契約継続率 ……P.6

2.人材育成についての取り組み

- ①教育研修実績 ……P.7
- ②資格取得状況 ……P.8

3.業務品質向上と改善についての取り組み

- ①内部監査受審結果 ……P.9
- ②お客様の声受付件数 ……P.10～P.11

4.その他の取り組み

- ①お客様へのわかりやすいご説明とアフターフォロー ……P.12～P.13
- ②2025年度の活動方針 ……P.14



お客様満足度向上への取り組み(1)

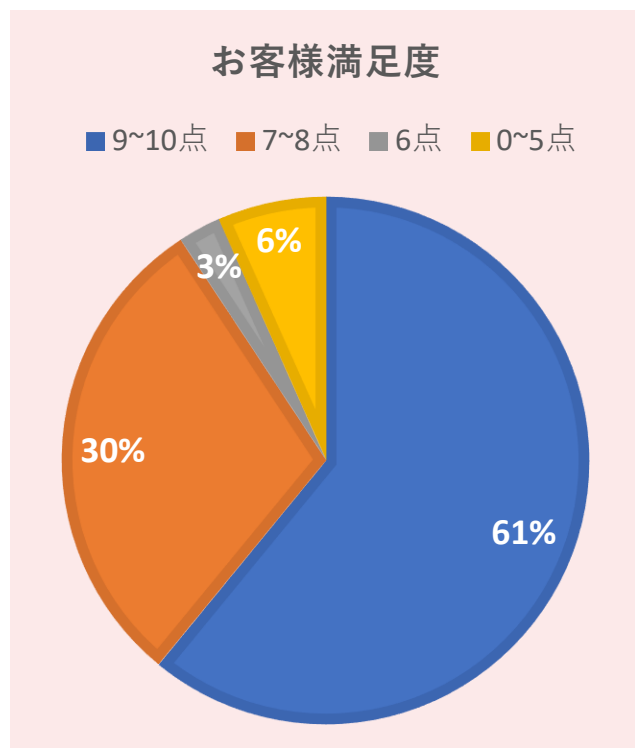
①お客様アンケート実施結果

2024年7月～2025年2月 (有効回答数：151件)

※損保ジャパン社 お客様評価確認アンケート (対象：自動車保険ご契約者)

※質問項目：

代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字を1つお選びください



<アンケートから分かったこと>

- ・7点以上のご回答 → 91%
担当者の対応が良い、丁寧な説明をしていただけると比較的満足な印象をお持ちいただいております。
- ・6点以下のご回答 → 9%
WEB更新画面の操作性が悪い、グループ会社だから継続しているというご意見もみられました。

<アンケート結果からの考察>

- ・お客さま対応については比較のご満足をいただいておりますが、WEB更新の面倒さ、メリット、補償内容の説明などWEB更新についてのご意見を多く頂戴しております。

<今後に向けて>

- ・分かりやすいWEB更新画面になるよう保険会社に働きかけ、合わせて分かりやすいご案内方法、電話での対応などについて検討いたしてまいります。

お客様満足度向上への取り組み(2)

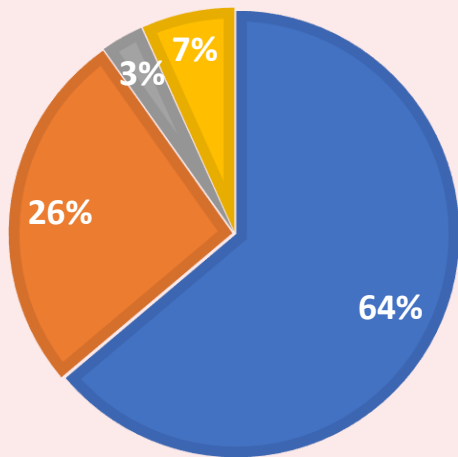
②当社独自アンケート結果件数(2024年4月～2025年3月)

アンケート回答件数：520件

※新規加入していただいたお客様へアンケートを実施

お客様満足度

■ 9～10点 ■ 7～8点 ■ 6点 ■ 0～5点



<当社スタッフ対応満足度>

○7点以上のご回答 → 90% (平均満足度8.8点)

<お客様の声について>

- 対応が的確で迅速なところに信頼が出来る
- 保険内容 項目や補償金額変更による保険料増減について詳しい説明をもらった。
- 選択肢を説明して自分に選択権を持たせてくれた事が、とても親切だと感じました。
- 他社より勧められた保険と比較をしてくれたりと対応が良く満足しております。
- 要望にもしっかり応えて頂き満足のいく対応でした。
少し話長いですが一生懸命な姿勢の表れですね(笑)

<アンケートから分かったこと>

多くの新規ご契約者様に丁寧で迅速に対応いただいたと高い評価を受けております。
また、オンラインでの対応が増えたため、より分かりやすいご説明も求められています。
お客様にとって必要なタイミングで保険を見直すきっかけづくりを今後もご提供していきます。



お客様満足度向上への取り組み(3)

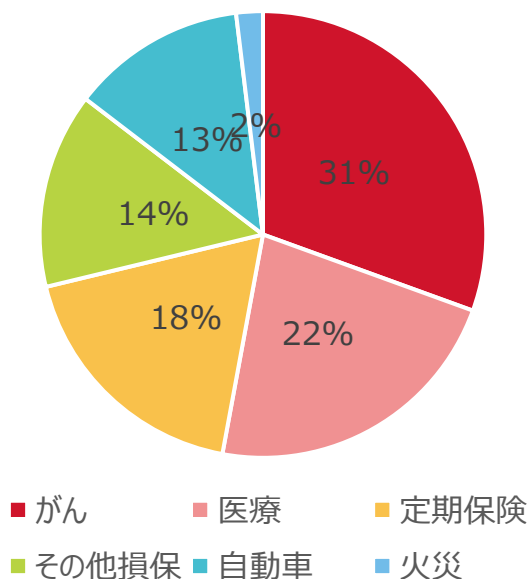
②保有契約件数 (在職者＋退職者の契約件数)

お客様から選ばれ、評価をいただいているひとつの基準と考えております。

2024年3月	2025年3月
123,733件	120,292件 (▲3,441)

※保険代理店としてこれらの商品販売を通し、商品を販売する保険会社から代理店手数料を受領しています
また「リコグループ生命保険」で、お客様がご負担される制度運営費などを、パンフレットに開示しています

商品別保有件数割合



＜今後に向けて＞

幅広い商品のご提供とタイムリーなご案内を行うことで、**お客様の更なる安心のお手伝い**をさせていただきます。



「お客様本位の業務運営」を軸とし、各種アンケートを実施させていただくなどしてこまめな情報収集を行い、**お客様ニーズに沿った商品ラインアップ**の更なる充実を継続してまいります。

併せて、今後もお一人お一人に**最適な商品をご提案**させていただきます。

お客様満足度向上への取り組み(4)

③契約継続率(自動車保険)

保有契約件数と同様にご契約を満期日にて更新され、引き続きご継続いただいていることは、お客様から評価をいただいている表れだと考えております。

当社の損害保険商品の中で最もお取り扱いの多い自動車保険について、その実績をお知らせいたします。

自動車保険 全国契約継続率 実績

2023年度	2024年度	率
97.0%	96.7%	△0.3%

<継続率からの考察>

過去3年間平均で96.8%となっております。

<今後に向けて>

この評価を継続いただけるよう、更にお客様の声に耳を傾け、サービス向上につながる努力を継続いたします。

<取り組んだ内容>

- ・環境保全の下、ペーパーレスによるより簡便なお手続き(WEB更改)を進めています。わかり易い操作ご案内書を作成、お問い合わせに対しては、ご不明点解決までを個別にご対応しています。
- ・満期更改日2ヶ月前からご案内(早期更改お手続き)を開始し、余裕をもって内容ご検討頂いています。併せて、メールやお電話による数回のアクションを実施し、お手続き漏れ防止に繋がる活動を実施しています。



人材育成についての取り組み（１）

①教育研修実績（2025年3月時点）

1. 社内研修 **10項目実施**
コンプライアンス、商品、保険業法遵守、個人情報保護対応ほか
2. 保険会社e-learning **10項目実施**
生命保険募集人継続教育、コンプライアンス研修、保険代理店業務ほか
3. 部門内セルフチェック **本店・拠点全6か所を実施**
保険業法遵守に基づいた業務運営遂行状況について、自ら社内を確認

※社内育成制度（2025年3月時点）

1. 「目標面談制度」を導入
従業員全員が上席者と面談を行いながら、自主目標設定から実施結果までを共有。
モチベーション向上へ繋がっています。
2. 「1on1面談」を実施
従業員全員が毎月個別に上司との懇談の場を設け、困りごとなども含め情報共有しています。
3. 「認定資格取得制度」を推奨
自己啓発に繋がる資格取得を会社として積極的に支援しています。



人材育成についての取り組み（2）

②資格取得状況（2025年3月時点）

管 轄	認定資格	保有者	取得率
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)	1名	1.6%
	AFP(アフィリエイテッドファイナンシャルプランナー)	10名	15.2%
	2級ファイナンシャルプランナー技能士	10名	15.2%
	3級ファイナンシャルプランナー技能士	7名	10.1%
生命保険協会	生命保険募集人 応用課程	24名	40.7%
	生命保険募集人 専門課程	38名	66.1%
	生命保険募集人 一般課程	56名	100.0%
損害保険協会	損害保険募集人 大学課程	51名	89.8%
	損害保険募集人 一般課程	57名	100.0%
日本少額短期保険協会	少額短期保険募集人	5名	8.5%

事業部人員 57名

※ 2024年度 新たに 3名 が上位資格を取得しました

①内部監査受審結果(2023年度～2024年度)

(株式会社リコー 内部監査室が実施)

2023年度実施課所 : 本社・名古屋(営)・九州中国(営)

2024年度実施課所 : 本社・大阪(営)・仙台(営)

<2024年度 本社監査結果>

【内部監査報告書】

- ・被監査部門 : ライフサポートセンター 事業企画室、
保険業務部、保険営業室、営業推進室
- ・監査実施年月日 : 2024年11月13日(金)

【総評】

貴部門の保険業法への対応・適合状況について主要な項目を監査しました。結果、保険業法への保険募集業務における適切な管理体制と法的要求事項を満たしていることにより、
「不適合(課題)」は発見されませんでした。

継続的な対応をお願いします。

【指摘事項】 無し

【自主的な改善の機会】

4項目の改善を実施いたしました。

<受審結果のまとめ>

- 1.2023年～2024年両年ともに
保険業法遵守に関する不適合はありませんでした
- 2.指摘事項についてもありませんでした。

<その他>

マネージャーおよび社員のスキルアップに向けて…

- ・部門内セルフチェック(毎年内容を
見直し)を実施
- ・社内勉強会を定例実施

②お客様の声受付件数（損保ジャパン社お客様アンケート）（2024年7月～2025年2月）

称 賛 件 数 ： 41件

今後さらに多くの称賛をいただけるよう、お客様に寄り添って取り組んでまいります。

不満足表明件数： 6件

業務改善に活かす取り組みを引き続き行ってまいります。

<お客様評価確認アンケートに頂いた称賛事例>

- ・いつでも親切丁寧に対応していただける点が安心感があります。
- ・丁寧な対応で説明してくれるのがシニア世代には助かる。
- ・担当者がしっかりこちらの立場が判っておられて、適切な提案がきます。
- ・これからも引き続き適切なタイミングでの案内をよろしくお願いいたします。
- ・相談に対して的確に対応してもらえて、事故にあった時も親切に対応してもらえた
- ・何回連絡して質問しても、丁寧に答えていただきました。契約が決まった時点でも夫婦それぞれにわざわざご連絡いただきました。

<不満足表明の内容>

- ・Webでの更新がちょっとわかりづらい
- ・保険未使用時の年度毎の保険料下げ幅の拡大をお願いします。

お客様から寄せられた声を全員で共有し、業務改善に活かす取り組みを引き続き行ってまいります。(当社アンケート165件)

＜お客様の声全体の内容分析＞

- ➡対応が的確で迅速なところに信頼が出来る。総合満足度は高く、感謝の言葉を多くいただいております。
- ➡適切なタイミングでの更新案内・更新忘れ防止の連絡で助かっている。
- ➡コロナ禍以降、事業所への訪問が減った感じがする。ご担当者が判りづらい。
- ➡WEB更新手続きが多くなったため、その操作方法や操作性などについて改善してほしいとお声も頂戴しております。
- ➡もう少し積極的な保険料を節約できる提案を期待するお声も頂戴しております。

＜総評＞

・称賛について

迅速な対応や丁寧なご説明が、お客様の信頼を得ていることが、益々ご満足いただけますよう努めて参ります。

・不満足表明について

WEB更新手続きの操作性に対するご要望、他社WEB更新との比較、保険料UPについての課題を多く頂戴しております。



お客様へのわかりやすいご説明(1)

<お客様のご意向確認、重要事項等のご説明>

- ・お客様の現在の状況をご確認し、ご意向確認および保険加入に関わる重要事項・不利益事項・注意喚起情報等の重要項目について、余裕をもって正しく・漏れなくご説明出来る様、「部門標準」・「標準募集フロー」を作成し、期初の社内研修会で全員に周知しています。

※主なご説明項目 : 保険金支払い条件、乗換え契約時の不利益事項、告知事項
保障開始時期、契約失効、特定保険契約のリスク ほか

- ・実施したご説明内容については、社内システムに記録し確認を行っています。

※2024年度ご説明実績 : 5,445件

<ご高齢のお客様への対応>

- ・ご高齢のお客様に対しては、複数回面談・ご家族のご同席・複数募集人でのご説明・ご契約後の電話確認のいずれかを必ず実施しています。

また、ご契約にあたっては、面談結果を記載した用紙を保険会社に提出し、確実に情報共有を図らせていただいています。

<複数の金融商品の取り扱いについてのご説明>

- ・お客様には、当社が保険を含む金融商品の組成、ならびに、複数の種別にまたがる金融商品やサービスのパッケージ商品などについての販売を行っていない旨をご説明しています。

お客様へのわかりやすいご説明(2) 、 アフターフォロー活動

<WEBサイトによる情報ご提供>

- ・取扱い商品について、お客様が直接ご確認いただけるようWEBサイトを設置。
関係保険会社と連携を取りながら情報を掲示することにより、常に最新の情報提供を行っています。

<セミナーによる情報ご提供>

- ・リコーグループ既存社員、新入社員、グループOBの皆様を対象にセミナーを実施。
対面方式、WEB配信などで全国の方にご参加いただきました。
セミナー内容については動画配信も行い、皆様にご覧いただけるようご準備しています。
年齢層ごとの各種リスクの啓蒙ほか、保険情報提供に限らず広く情報提供の場として開催しています。

※ 開催回数 18回 (グループ制度保険内容、年金、老後の備えなど)

<アフターフォロー体制の構築>

- ・内務専任スタッフおよび事故対応専任窓口の設置を行っています。
社内システムを活用してお客様からのお問い合わせに迅速に対応させていただくとともに、対応状況の入力を行うことで漏れのない対応を進めています。
また、保険金ご請求案件については、保険会社と定期的な情報交換を行うことでより速い保険金お支払いに繋がられるよう取り組んでおります。



2025年度 ライフサポートセンター活動方針

お客様本位の事業活動

商品力の強化（お客様から見て魅力ある商品）

- ・団体損保保険の改定による顧客利便性向上
- ・顧客ニーズに沿った推奨商品の選定と展開

お客様接点活動の強化

- ・事業活動全般のデジタル化によるお客様利便性の向上
- ・事業プロセスのデジタル化による業務品質の向上