お客様本位の業務運営方針に係る取組状況

（1） お客様の声の収集件数（累計）

| | 2024年6月末 | 2024年9月末 | 2024年12月末 |
|---|---|---|---|
| 件数 | 45 | 91 | 165 |

① 項目別

| | 2024年6月末 | 2024年9月末 | 2024年12月末 |
|---|---|---|---|
| 不満足の表明 | 16 | 29 | 56 |
| お褒め | 16 | 27 | 45 |
| 要望 | 4 | 6 | 12 |
| 問い合わせ | 8 | 14 | 30 |
| 気づき | 5 | 15 | 22 |

② 項目別の内、件数の多い不満足の表明内訳

| | 2024年6月末 | 2024年9月末 | 2024年12月末 |
|---|---|---|---|
| お客様対応 | **9** | **14** | **24** |
| 保険会社 | 2 | 6 | 17 |
| 事務処理 | 4 | 5 | 10 |
| 顧客情報 | 1 | 1 | 1 |
| 説明不足分 | 0 | 2 | 2 |
| 認識相違（意向確認） | 0 | 1 | 2 |

（2） ロープレ研修回数

| ＜2024年度ロープレ実施回数表＞ | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 拠店名 | 実施月 | 生保募集ロープレ | 生保声掛ロープレ | 合計 |
| 東京営業所 | 4 月 | 3 | 0 | 3 |
| 舞鶴営業所 | 4 月 | 1 | 1 | 2 |
| 有明営業所 | 5 月 | 2 | 2 | 4 |
| 大阪営業所 | 5 月 | 5 | 0 | 5 |
| 因島・尾道営業所 | 5 月 | 3 | 1 | 4 |
| 本社営業部 | 5 月 | 0 | 3 | 3 |
| 集計 | | 14 | 7 | 21 |