

## 『お客さま本位の業務運営方針』の取組結果について

株式会社アルファコンサルティング（代表取締役：早川達也、以下「弊社」）では、2024年度（2024年4月～2025年3月）における弊社の「お客さま本位の業務運営方針」の取組結果をまとめましたので、お知らせします。

弊社はこれからも、会社のミッションである「一生涯のパートナー～すべてはお客さまのために～」に基づき、経営品質の向上に努めることにより、お客さま本位の業務運営を追求していきます。



株式会社 アルファコンサルティング

〒460-0002

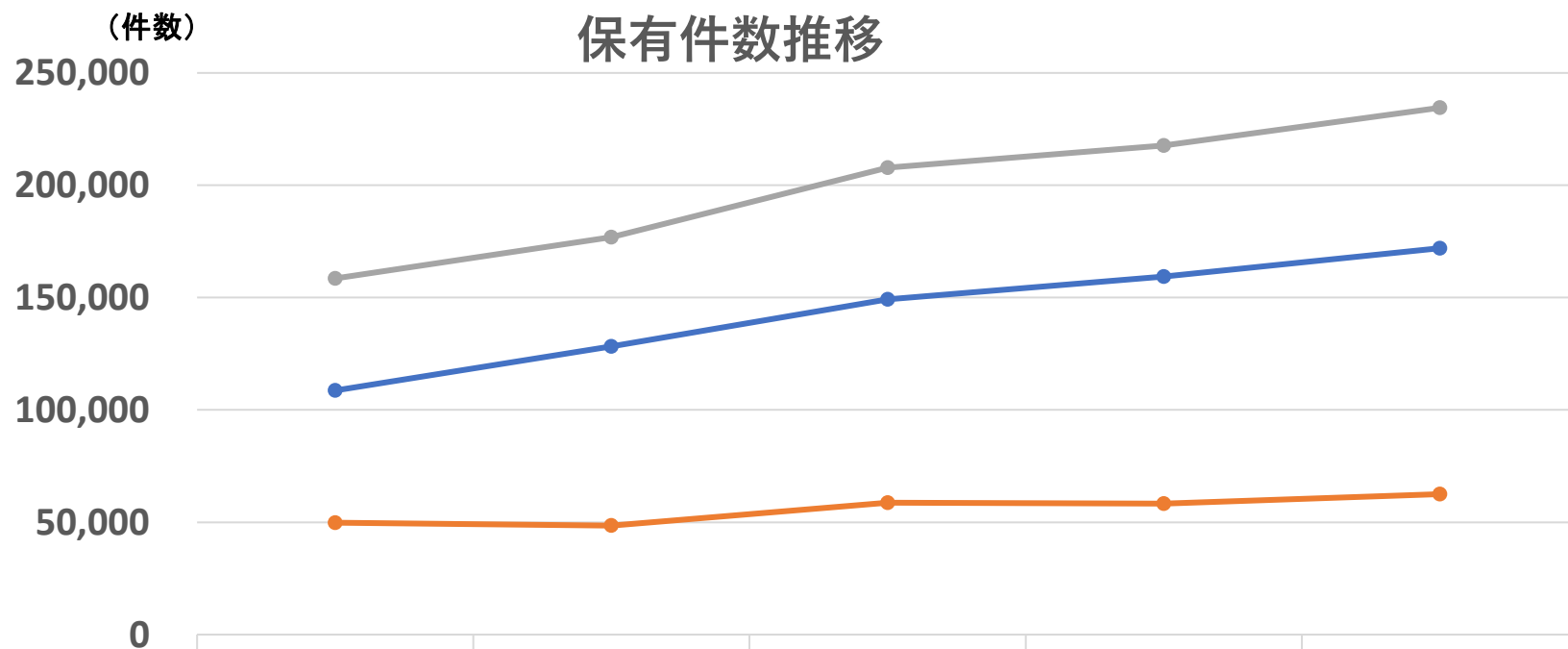
名古屋市中区丸の内2丁目20-25 ネットライフ名古屋丸の内ビル9階

TEL 052-223-2011 FAX 052-223-2013

URL <https://alpha-consul.com> E-mail [info@alpha-consul.com](mailto:info@alpha-consul.com)

## 【取組結果（K P I） 保有契約の推移】

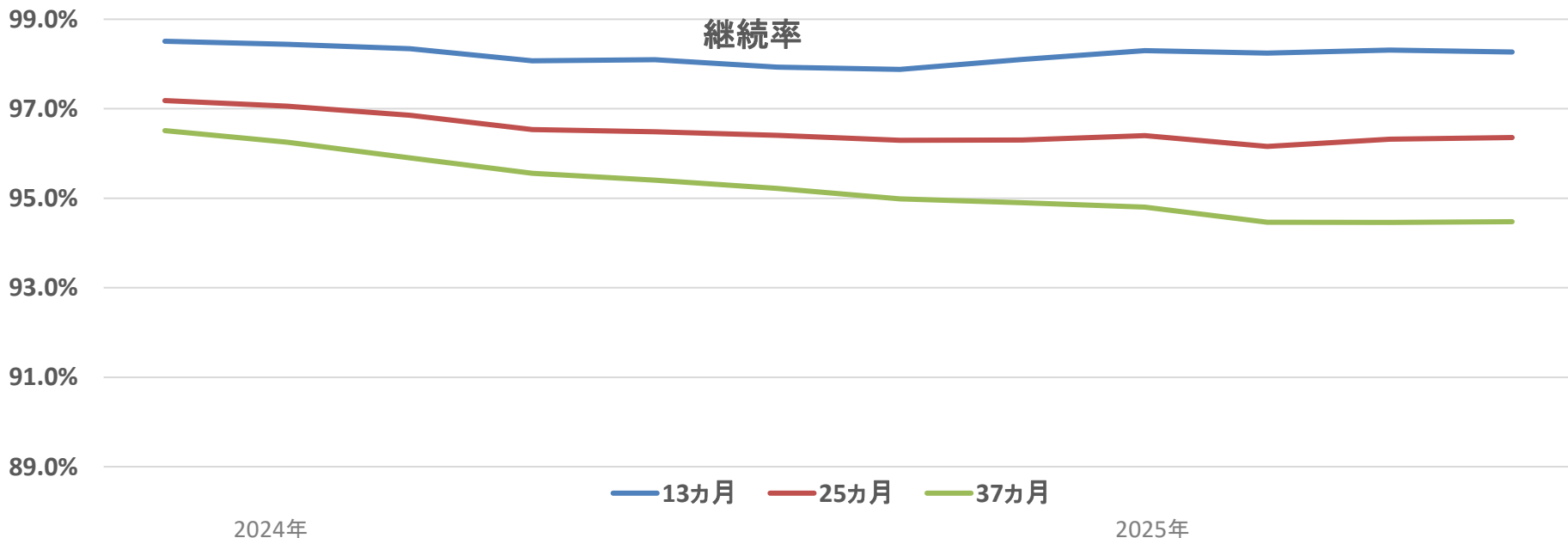
前年度末比、保有契約件数は、16,834件の増加となり、**2025年3月末時点で234,503件**となっています。



	2020年度末	2021年度末	2022年度末	2023年度末	2024年度末
● 生保保有件数	108,662	128,332	149,192	159,316	171,985
● 損保保有件数	49,872	48,511	58,700	58,353	62,518
● 保有件数合計	158,534	176,843	207,892	217,669	234,503

# 【取組結果（K P I） 生命保険契約の継続率について】

13か月では全ての月で97%以上を維持しています。



	2024年						2025年					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
13カ月	98.5%	98.4%	98.3%	98.1%	98.1%	97.9%	97.9%	98.1%	98.3%	98.2%	98.3%	98.3%
25カ月	97.2%	97.1%	96.9%	96.5%	96.5%	96.4%	96.3%	96.3%	96.4%	96.2%	96.3%	96.4%
37カ月	96.5%	96.3%	95.9%	95.6%	95.4%	95.2%	95.0%	94.9%	94.8%	94.5%	94.5%	94.5%

## ※算定方法・当社基準について

・毎月15日、①判定期間内に成立した全契約、②①のうち現在有効の全契約を抽出しています。

・継続率 = ②有効契約数 / ①判定期間内成立件数

(例) 2024年7月度継続率の判定期間の考え方 (判定月から遡って成立した契約のうち有効契約数で判定)

13ヶ月継続率 (2023.7.1~2024.7.31)    25ヶ月継続率 (2022.7.1~2024.7.31)    37ヶ月継続率 (2021.7.1~2020.7.31)

# 【取組結果(KPI) お客様の声受付状況等について】

弊社および元受保険会社に寄せられたお客様の声を集約し、  
経営に活かす取り組みを行っております。

## 1. 苦情 受付状況

(件)

2024年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2025年 1月	2月	3月
1	4	6	4	3	4	7	6	12	9	9	4

## 2. お客様の声 受付状況

(件)

	2024年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2025年 1月	2月	3月
要望	1,545	1,356	1,544	1,530	1,525	1,355	1,636	1,570	1,512	1,383	1,459	1,488
感謝等	29	71	47	24	18	28	39	29	27	46	40	53

# 【取組結果（K P I） お客さまの声受付状況等について】

弊社および元受保険会社に寄せられたお客さまの声を集約し、経営に活かす取り組みを行っております。

## 1. 2024年度 お客さまの声 受付状況

契約内容	2024年度	
	件数	構成比
苦情	70	0.4%
感謝の声	458	2.5%
ご要望(保全を含む)	17,760	97.1%
合計	18,288	100.0%

## 2. 2024年度 苦情に関する内容別受付状況

苦情の内容	2024年度	
	件数	構成比
手続きに関する申し出	35	50.0%
担当者に関する申し出	16	22.9%
契約内容照会に伴う申し出	7	10.0%
給付金請求などの申し出	5	7.1%
その他	7	10.0%
合計	70	100.0%

## 3. お客さまの声事例

### ＝感謝の声＝(金沢オフィス)【お客さまに寄り添った商品の提案】

■今回、能登半島地震で家屋の被害にあわれた方から、「あなたが前に勧めてくれた内容で契約していたおかげで今回地震保険の保険金の支払いを受けてすごく助かりました。ありがとうね！」と第一声で感謝の声をいただきました。被災された方に対してお気遣いする意味で当方から積極的にコンタクトを取るのには控えていましたが、保険会社のオンライン情報でお支払手続きの進捗を確認していました。地震による被害はないほうが良いのですが、地震保険にご加入いただくことでお客さまの助けになることを再確認しました。保険の大切さを再確認することができる機会となり、少し心が温かくなるお役に立てた事例でした。