

2024年度 「お客様本位の業務運営方針」活動報告



ホロスプランニングは、2024年度における「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況と併せて、満足度調査アンケート結果をまとめましたので公表いたします。

集計期間：2024年8月1日～2025年7月31日 アンケート有効回答件数：2,626件 昨対比 95.2%

1. お客様本位の業務運営に関して

私たちホロスプランニングは、お客様の“想い”に沿った保険商品をお届けするため、多くの保険会社と保険募集委託契約を締結し、さまざまな保険商品を取り揃えています。お客様本位の業務運営として取り組んだ様々な施策がご契約件数に結びつくこと捉えており、2024年度末時点でお預かりしているご契約件数は以下の通りです。

保有契約件数	288,805件	生命保険	219,133件	損害保険	69,672件
	昨年比 +13,662件		昨対比 +10,579件		昨対比 +3,083件

今後の取組課題

お客様の声に真摯に耳を傾け、ライフプランに即した商品提案を行うために、より多様な選択肢を提供できる商品ラインアップの拡充と、迅速・的確な意向把握スキルの向上を図ってまいります。

2. 私たちは、お客様の“想い”に応えます

私たちホロスプランニングは、お客様が大切にしていることに耳を傾け、その“想い”に対する最適解をライフプランニングやリスクマネジメントを行いながら共に考えます。

【原則2：お客様の最善の利益の追求】 【原則5：重要な情報の分かりやすい提供】

アンケート結果より

※(括弧)内は昨対比

- ・今回のご契約内容に満足されていますか (評点8~10)
93.7%(+0.6%)
- ・ご自身が大切にされていることや想いを、担当者は理解してくれましたか (評点8~10)
82.6%(-1.4%)
- ・知人やお友達に紹介したいと思われませんか (評点8~10)
86.3%(+0.1%)

お客様の声

お会いする前は経済的に将来に不安しかなかったのですが、その思いを担当さんへお伝えして、具体的なプランを立てることができたことで将来に見通しをもて、今後の人生をより良いものとして送り、子育てしていく安心感がもてたことに感謝しています。本当にありがとうございます。これからもよろしく願います。(40代 女性)

今後の取組課題

生命保険・損害保険それぞれの特性を理解し、商品特性の相違を踏まえたうえで、より一層お客様のご意向に適合する提案ができる体制の整備を推進してまいります。

3. 私たちは、お客様の“想い”に応えるため、さまざまな保険商品を取り揃えます

私たちホロスプランニングは、各保険会社の商品を独自に分析し、比較推奨方針を策定のうえ、お客様の“想い”に沿った保険商品を分かりやすくご提案することに注力しています。

【原則2：お客様の最善の利益の追求】 【原則3：利益相反の適切な管理】 【原則6：お客様にふさわしいサービスの提供】

アンケート結果より

※（括弧）内は昨対比

- ・生命保険、損害保険に関し、自身を取り巻くリスクについて最適解を得ることが出来ましたか

81.8%(-2.4%)

- ・担当者の対応やサービスについて、満足されていますか

（評点8~10）

95.4%(+0.8%)

お客様の声

親身に何度も暑い中御足労頂きありがとうございました。不安にも思っていることや理解できていないこと、今後起こりうることを詳細に寄り添ってお話いただきとても助かりました。（20代 男性）

メリットある保険商品の提案をいただきありがとうございます。また、生涯のプランが見えるようになり、助かりました。また定期的にかがたいです。（40代 男性）

今後の取組課題

保険・金融の複雑化・高度化が進む中、お客様の理解を助けるツールや資料の充実を図るとともに、勧誘・販売における利益相反の排除を意識した透明性の高い対応力を全社員に浸透させます。

4. 私たちは、保険のご案内にあたって、お客様に重要な情報を分かりやすく提供します

私たちホロスプランニングは、最新のテクノロジーを積極的に導入し、保険の加入を検討するお客様ひとりひとりにとって、利便性の向上と分かりやすさを追求します。

【原則2：お客様の最善の利益の追求】 【原則4：手数料の明確化】 【原則5：重要な情報の分かりやすい提供】

アンケート結果より

※（括弧）内は昨対比

- ・各保険会社の商品説明や提案内容が分かりやすかった

82.2%(-2.2%)

お客様の声

将来（老後）の金銭的不安が漠然とあったり、現状で家の購入などは金銭的にどうなのかなど、気になっていた部分を沢山相談できました。毎回面談で新しい知識をもらえたり、雑談も含めてとても楽しかったです。今後、生命保険や資産運用についても検討していきたいと思います。ありがとうございました。（40代 女性）

いつも必要な情報を端的に教えてくださってありがとうございます。またライフスタイルに変化があった際にご相談させてください。今後ともよろしく願い申し上げます。（20代 女性）

今後の取組課題

公的保険制度やリスクに関する基本的な情報も含め、商品説明の際に図表やシミュレーションツールを効果的に活用し、個別の理解度に応じた丁寧な説明ができる環境整備に努めます。

5. 私たちは、保険契約後もお客様の“想い”の実現をサポートします

長期にわたってのお付き合いとなる保険契約は、ご契約をお預かりすることがゴールではありません。お客様との信頼関係を維持することが重要であると考え、保険契約継続率は業務品質を可視化する指標のひとつと考えています。

【原則2：お客様の最善の利益の追求】 【原則6：お客様にふさわしいサービスの提供】

生命保険継続率

※（括弧）内は昨対比

当社取扱保険会社のうち、2024年度（2024年8月1日～2025年7月31日）において、新たにお預かりしたご契約件数の上位3社を当社の「生命保険継続率」としてご報告致します。

なお、継続率の基準は各社で定めるところによります。

【ソニー生命保険㈱】 継続率 98.9% (-0.3%)

※ソニー生命保険㈱では、お預かりしている契約のうち2023年8月1日契約日～2025年7月31日成立日の契約を100とし、2025年8月1日時点で契約が継続されている割合を生命保険継続率としています。

【ネオファースト生命保険㈱】 継続率 98.8% (-0.3%)

※ネオファースト生命保険㈱では、お預かりしている契約のうち2024年8月1日契約日～2025年7月31日成立日の契約を100とし、2025年8月1日時点で契約が継続されている割合を生命保険継続率としています。

【メットライフ生命保険㈱】 継続率 96.9% (+2.3%)

※メットライフ生命保険㈱では、2025年7月末日を起点として14か月前までの1年間に成立した契約のうち、保険料払込回数が13回以上継続された契約の割合（件数ベース）を継続率としています。※MOF13

損害保険継続率（自動車保険更改率） 92.8% (-0.3%)

※損害保険契約において代理申請会社である東京海上日動火災社のご契約が当社内で更新手続れたご契約の割合を「損害保険継続率」としています。

今後の取組課題

保険契約後のフォローアップ体制のさらなる強化を進め、継続率などの客観的な業務品質指標を意識しながら、長期的な信頼関係を築くための取り組みを継続していきます。

6. 私たちは、お客様の“想い”に向き合う社員の意欲を大切にします

私たちホロスプランニングは、営業社員がお客様の“想い”をしっかり受け止めて応えていくためには、コミュニケーション能力や専門知識の継続的な自己研鑽が重要と考えます。そこで、営業社員を「将来設計士」（※1）と位置づけ、社内の資格制度として運用しています。また、専門知識習得のため、外部資格取得も推進・支援しています。

【原則2：お客様の最善の利益の追求】 【原則3：利益相反の適切な管理】

【原則5：重要な情報の分かりやすい提供】 【原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

将来設計士(※1) 社内認定資格制度

	社内割合	昨対比
名誉将来設計士	8名： 2.5%	-0.2%
特級将来設計士	7名： 2.2%	+0.1%
上級将来設計士	30名： 9.4%	+0.5%
一級将来設計士	41名： 12.9%	-1.9%

FP資格保有者(※2)

	社内割合	昨対増減
290名：	87.1%	+17名
	(CFP 21名 6.3%)	+3名

※1 将来設計士

ホロスプランニングのファイナンシャルプランナーは資産運用や不動産、趣味にいたるまで、さまざまな知識と経験をそなえた「人生の達人」ばかりを揃えました。共に夢を叶えるパートナー。それが「将来設計士」です。なかでも、社内ですら定めた5項目【保険契約取扱高】【保険契約継続率】【法令遵守状況】【社内研修受講率】【保有資格】の基準を満たした将来設計士を、名誉・特級・上級・一級の4階級で認定しています。

※2 FP資格保有者

ホロスプランニングでは社内基準として、CFP、AFP（特定非営利活動法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会認定）、FP技能士、およびTLC（一般社団法人生命保険協会認定FP）のいずれかを取得した者をFP資格と定めています。

今後の取組課題

社内認定制度「将来設計士」資格を通じて、業績のみならず募集品質・業務品質・知識習得状況を重視した人材評価を強化し、モチベーション向上と自律的学習の促進を両立させてまいります。

7. 当社方針・企業理念・経営ビジョンの浸透

ホロスプランニングでは、全社員に対して朝礼や会議・研修等で企業理念を常に語り掛けてきました。また、お客様をはじめステークホルダーまで“お客様本位の業務運営方針”の浸透を図ります。

【原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

アンケート結果より

・ホロスプランニングの企業理念や会社概要の説明を受けた。

※（括弧）内は昨対比

55.3% (-2.0%)

お客様の声

今回は、御社の理念かと思いますが、ファイナンシャルプランナーの真髓を觀せて頂いた感じで、非常にありがたく、また貴重な勉強の機会になりました。正直、長期的な資産形成に不安しかなかったのですが、相談させて頂いて、パッと目の前に光が差したような感覚でした。親身なご厚情と綿密で機を捉えた情報と素早い対応を頂き、誠にありがとうございました。（40代 男性）

今後の取組課題

企業理念の浸透に向けて、朝礼や研修機会をさらに有効活用し、全社員がホロスプランニングの掲げるビジョンを体現し、対外的にも一貫性のある姿勢でお客様と向き合えるよう努めてまいります。

8. 今後の取組課題について（総括）

＜“お客様本位の業務運営”の定着＞

私たちは、「お客様の最善の利益の実現」に向けた業務運営の高度化を継続し、以下を重点課題として取り組みます。

- ①業務品質査定を軸とした自律的な品質改善
- ②お客様アンケート結果のモニタリングと改善施策への反映
- ③高齢者・障がい者等への丁寧な対応体制の強化

また、資産所得倍増プランを背景とした金融商品の提案においては、お客様の理解度と投資リスクの説明責任を重視し、保険をはじめとする金融商品の「プロフェッショナルな助言者」としての自覚を醸成するため、お客様の声と真摯に向き合い、自らの行動に責任を持つ人材が「お客様本位の業務運営」を日常的に実践し続けるよう、仕組みと風土の両面に対して、改善に取り組みます。

＜生命保険協会 業務品質評価運営認定代理店としての更なる研鑽＞

生命保険協会より「業務品質評価制度認定代理店」の評価を受けた責任を自覚し、全ての基本項目の達成を継続するとともに、業務品質の更なる向上を目指し、保険募集にとどまらない総合的なライフサポートの提供と実践により、信頼されるパートナーであり続けます。