

お客さま本位の業務運営～取組状況～（2024 年度）

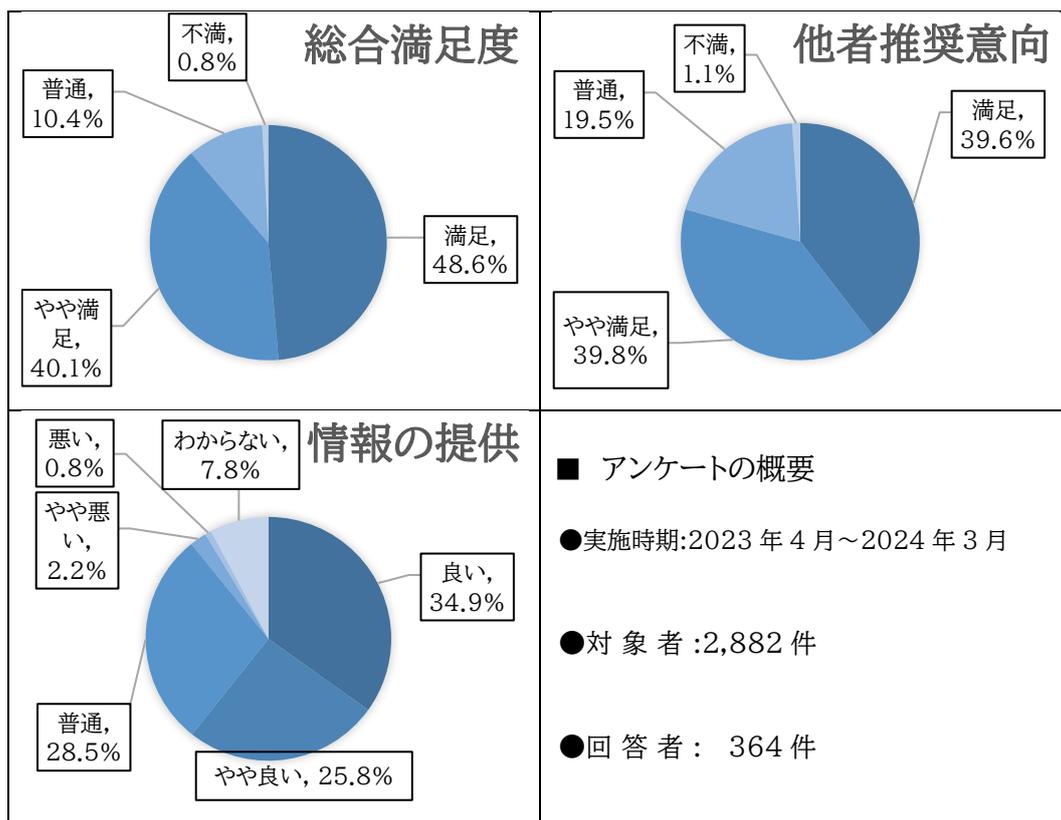
レーク商事株式会社は、「お客さま本位の業務運営にかかる方針」に関連し、その定着度合いをはかるための取組状況を以下の通り公表いたします。

今後も本方針に則り、お客さまの最善の利益を追求するため、適切な保険募集、サービスのさらなる向上に努めてまいります。

1. お客さま満足度

当社では、損害保険を新規にご契約いただいたお客さま、満期更改等によりご継続いただいたお客さまを対象に、保険会社を通じたアンケートを実施しております。回答いただいたお客さまの声を真摯に受け止め、お客さまサービスの向上・改善、社内教育に取り組んで参ります。（2024年度のアンケート結果に関しては、2025年4月21日発生した『損害保険ジャパン株式会社システムに対する不正アクセス』の影響でお客さま満足度の2024年度指標は出せない状態にあるため、2024年度分に関してのアンケート指標は更新され次第反映いたします。現状は2023年度の指標を継続して掲示させていただきます。）

(1) アンケート結果(2023 年度)



(2) 保険継続率(2024 年度)

損害保険継続率	自動車	99.30%
	火災	67.90%
生保 25 か月継続率		97.26%

2. お客さまの声

(1) 受付件数

	2022年度	2023年度	2024年度
合計件数	23	33	55
内 苦 情	18	22	36
内 要 望	3	4	3
内 お褒め	1	4	13
内 問合せ	1	3	3

(2) 苦情の要因分析

区 分	事 由	件 数		
		2022年	2023年	2024年
お客さま対応	満期案内の不十分	0	0	2
	商品説明の不十分	3	3	2
	契約手続きの不十分	3	6	13
	異動(変更)・保全の不十分	7	2	9
	事故対応の不十分	2	4	6
募 集 文 書	会社未承認募集文書配布	0	0	0
	第三分野販売資格管理不十分	0	0	0
募集従事者教育・管理	募集人資格有効期限管理不十分	0	0	0
	その他、募集人教育・管理不十分	0	0	0
代理店業務遂行状況	保険料管理の不備	0	1	0
	代理店点検での不備	0	0	0
顧 客 情 報	顧客情報漏洩等	0	0	0
その他要改善行為	その他(接客態度等)	3	6	4

受付けたお客さまの声<事例>

■店頭来店高齢のお客さまから、「保険の書類は字が小さくて見えにくい」とのお話をいただき、当該お客さまには丁寧な説明を実施するとともに、会社として全ての営業所受付カウンターに老眼鏡を配置した。

■当社ホームページ(スマートフォン版)の営業所案内(彦根支社)の「現在地からのルート」において、移転前の彦根支社を案内されるとの指摘を受ける。《対応》お客様にお詫びするとともに、「現在地からのルート」が正しく表示されるようシステム対応を実施。《原因》パソコン上には「現在地からのルート」表示機能がなく、営業所移転時にパソコン画面上の住所等の変更は行っていたが、スマホ上の地図座標の変更が出来ていなかったもの。

3. 事故発生・受付状況(2024 年度)

(1) 火災保険事故

事故の内容	受付件数	支払済件数	手続中件数
雪 災	91	82	9
台風・強風等風災	93	88	5
落 雷	65	63	2
給排水管事故	28	27	1
そ の 他	590	527	63

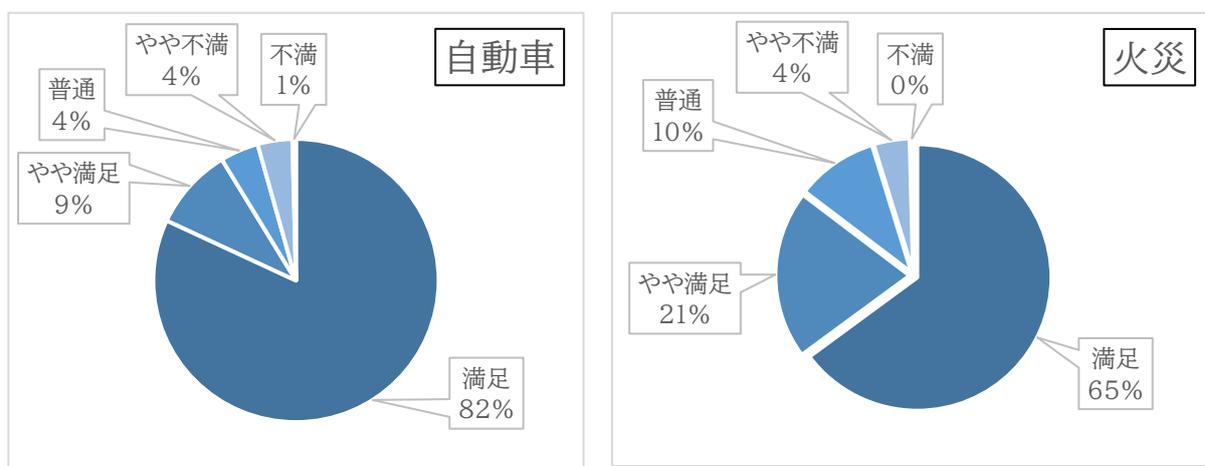
(2) 自動車事故

受付件数	処理済件数	対応中件数
725	565	160

(処理済件数は、2025 年 5 月末時点)

(3) <事故対応アンケート結果>(実施時期は 2023/4~2024/3、但し回答者数等は異なります)

① 総合満足度



②「満足」または「良い」と回答された割合(本社機能のある拠点の評価)

保険種目	年 度	態度・マナー	安心感	説明力	納得感
自動車	2024 年度	90.34%	93.12%	92.24%	90.78%
	2023 年度	80.60%	80.60%	76.20%	68.40%
火災新種	2024 年度	79.29%	80.69%	80.12%	75.72%
	2023 年度	85.40%	88.40%	83.90%	78.50%

4. お客さま視点の業務運営の定着に向けた取組み

(1) 資格取得の状況

損害保険大学課程認定者率	26.02%
生命保険大学課程認定者率	9.58%
生命保険専門課程認定者率	67.12%

※2025年5月末時点の社員73名を対象

(2) 研修等の実施状況

研修の種類別	実施回数	実施形態
損保商品研修	59	部署別(延回数)
生保商品研修	15	部署別(延回数)
事務担当者研修	7	リモート会議含む
コンプライアンス研修	6	自己学習(e-ランニング含む)
	2	営業全体研修

5. 市場リスクを有する生命保険募集時の取組

(1) 契約時取組

2024 年度契約件数	38 件
お客様属性情報確認シート作成添付件数	38 件
お客様属性情報確認シート作成率	100%

(2) 契約 1 年後アフターフォロー取組状況

(2025 年度より指標化しており、2025 年度取組分から掲示予定)

2024 年度募集件数	38 件
上記内アフターフォロー実施件数	件
契約 1 年後アフターフォロー実施率	%

【市場リスクを有する生命保険】変額保険、変額年金保険、外貨建て保険、市場価格調整(マーケット・バリュー・アジャストメント(MVA))機能を有する保険等。

2026 年 2 月 10 日 公表

以上