

2025年6月27日

ソナミラ株式会社

お客さま本位の業務運営に関する方針の品質評価指標（KPI）の公表について

ソナミラ株式会社（代表取締役社長：田中 秀尚、以下「当社」）は、『お客さま本位の業務運営』を実践するための取り組みとして品質評価指標（KPI）を公表いたします。

当社は多様な人々に一生の安心をお届けする、信頼されるパートナーとしてありつづけることを企業理念として掲げ、お客さま本位の業務運営の品質向上に取り組んでいます。今般これらの取組状況の指標として品質評価指標（KPI）を定め、定期的な集計を通してより一層お客さま本位の業務運営の改善状況をお示しします。

今後も方針の浸透、定着を図り、信頼されるパートナーとしてお客さまに貢献し続けてまいります。

<品質評価指標（KPI）>

① 生命保険契約継続率（IQA24）

ご提案した生命保険契約を長くご継続いただくことは、お客さまのご意向を踏まえた提案とわかりやすい情報の提供により、ご提案した契約の満足度が継続している結果と考えております。今後ともお客さまへの適切な情報提供と定期的なフォローに努めてまいります。

	2024年度
生命保険契約継続率（IQA24）	95.1%

※対象期間は2023年4月～2025年3月契約

② FP資格等の取得率

当社では、お客さまお一人おひとりに適した金融商品およびサービスをご提供するにあたり、コンシェルジュがファイナンシャル・プランニングの知識やスキルを身につける必要があると考えており、FP資格等の取得を推奨してまいります。

資 格	2024年度末時点
FP2級	取得率 77.8%
一種外務員	取得率 100%

※2025 年 3 月末時点（コンシェルジュ 27 名中）

※FP2 級には FP 1 級取得者も含む

③ 金融商品仲介口座 利用状況（口座稼働率）

当社では 2023 年 10 月より金融商品仲介業務を開始し、現在多くのお客さまに口座開設をいただいております。そのうち、実際にお客さまによる取引やサービス利用が行われている割合を金融商品仲介口座の利用状況（口座稼働率）としてお示ししております。この指標は、ゴールベースプランニングに基づいたコンシェルジュによる長期・積立・分散投資に関するアドバイス、サポートがお客さまに受け入れられた結果を初期的に示す指標として適切であると考えております。短期的な市場変動に一喜一憂せず長期的な観点で、今後ともお客さまにご満足いただける I F A サービスをご提供し継続的にご利用いただけるように努めてまいります。

	2024 年度末
金融商品仲介口座稼働率	66.3%

※2025 年 3 月末時点（保有口座数 661、稼働口座数 438）