



プロフェッショナル認定代理店

株式会社ライフライン

2019年度
「お客さま本位の業務運営」
取組み報告

(2019年4月～2020年3月)

2020年6月30日

株式会社ライフライン

2019年度の当社が定めるお客さま本位の業務運営の指標（KPI）は以下の通り5項目、設定しました。

① お客さまアンケートNPS

* NPSとは、Net Promoter Score®の略で、顧客ロイヤルティを測る指標の一つです。

② アンケート回答率

③ 早期更改率

④ 代理店事故受付窓口割合

⑤ DRS入庫台数

* KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

方針1（原則1：顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等）

当社は、お客さま本位の考え方で業務運営方針を策定し実施します。

【取組み】

- 当社の職業上の役割、保険業を担う誇りをもって、全社員一致団結し、お客さまに真のサービスを心がけ顧客にとっての「最適」を提供することだと考えます。
- また、最高品質の商品・サービスでお客さまに安心と安全を提供するコンサルティングセールスを行い、お客さまの真の満足度を高め、喜ばれる総合保険代理店を目指します。
- 当社はこの想いを込めた経営理念を公表し、会社内に掲示し、全社員が携帯することで浸透を図っております。

方針2（原則2：顧客の最善の利益追求）

当社は、お客さまのご意見やご感想を収集し、その声を真摯に受け止め、お客さま視点で自らの業務にとらえ内容を改善し、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

【取組み】と【成果指標（KPI）】

- 当社は、業務がお客さまに満足いただいているか改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。（アンケート回答率）
- アンケート回答を必ず依頼し、課題に対しては改善にむけた体制整備の実施を行います。

NPS

当年度累計		
NPS		49.5pt
回答 方法別	はがき	44.6pt
	WEB	79.3pt
	SMS	43.2pt
<参考値> 損保ジャパン代理店 全国平均		51.7pt

回答率

当年度累計	
回答数	196
はがき	130
WEB	29
SMS	37
回答件数	2160
回答率	9.1%
<参考値> 損保ジャパン代理店 全国平均	10.6%

方針3（原則3：利益相反の適切な管理）

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。

【取組み】

- お客さまのご意向にそった商品の適切な保険販売を行い、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止いたします。

方針4（原則5：重要な情報のわかりやすい提供）（原則4：手数料の明確化）

当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまの取り巻くリスクに関する各種情報を提供してまいります。

【取組み】

- 当社はお客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつ分かりやすく説明を行ってまいります。

方針5（原則6：顧客にふさわしいサービスの提供）

当社は、高品質な事故対応の取り組みを行うため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いの業務に努めてまいります。

【取組み】と【成果指標（KPI）】

- 事故・災害による被害を軽減するサービスの提供を行います。
- 販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。
- 契約の更新案内の際には、お客さまの不明点について積極的にいつでもお答えしてまいります。＊余裕のある更改手続き（**早期更改率**）
- 保険金のお支払の業務の適切性を維持・確保する態勢を整備してまいります。
- お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等または、地域の優れた整備工場の紹介などお客さまの満足度の向上に努めてまいります。
＊ドライバースカードの提供（**代理店事故受付窓口割合**）（**D R S 入庫台数**）

（早期更改率） 74.7%

＊参考 損保ジャパン代理店（全国）平均 72.0%

（代理店事故受付窓口割合） 76.9%

＊参考 損保ジャパン代理店（全国）平均 77.8%

（D R S 入庫台数） 18 台

方針6（原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み）

当社は、社員が意欲を持てる働きやすい職場を作り、定期的に研修や勉強会を行い、お客さまへ高品質なサービスを提供してまいります。

【取組み】

- 社員が保険商品の内容、仕組み等への理解を深めるとともに、お客さまのご意向に対応した商品提案ができるよう、研修や勉強会を行っております。