



プロフェッショナルエージェント認定代理店
株式会社ライフライン

2020年度
「お客さま本位の業務運営」
取組み報告

(2020年4月～2021年3月)

2021年6月30日
株式会社ライフライン

2020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 アンケート回答率
- ② 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。

- ③ 早期更改率
- ④ 携帯電話番号の取得
- ⑤ 約款のWEB化率

* 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

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

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。（お客様アンケートNPS）

NPS

当年度累計		
NPS		48.2pt
回答 方法別	はがき	50.6pt
	WEB	47.1pt
	SMS	39.5pt
<参考値>		
損保ジャパン代理店 全国平均		56.1pt

回答率

当年度累計		
回答数		220
	はがき	160
	WEB	17
	SMS	48
回答件数		2918
回答率		7.5%
<参考値>		
損保ジャパン代理店 全国平均		13.5%

方針3

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

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

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**）
- 保険金のお支払い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、災害時などの有事の際の円滑な対応を行うことで、お客様対応品質の向上に努めてまいります。（**携帯電話番号の取得**）

（早期更改率） 71.7%

＊参考 損保ジャパン代理店（全国）平均 78.1%

（携帯電話番号の取得） 85.0%（ /100%）

＊参考 損保ジャパン代理店（全国）平均 82.5%

方針6

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。

方針7

当社は、地球環境問題への対応としてあらゆる先進技術を活用し国内外の自然環境を守るとともに次世代育成を意識しながら持続可能な社会の実現に向けた取り組みを積極的に行います。

【取組み】と【成果指標（KPI）】

- 当社は、SDGsの観点から約款のWEB化を行うことで、紙の大幅な使用量が削減されることから、環境保護や寄付などの社会活動に積極的に貢献してまいります。

（約款のWEB化率）

