

2021年度  
「お客さま本位の業務運営」  
取組み報告

---

(2021年4月～2022年3月)

2022年6月30日  
株式会社ライフライン

2021 年度の当社が定めるお客さま本位の業務運営の指標（K P I）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 N P S（pt）

\* N P Sとは、Net Promoter Score<sup>®</sup>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 携帯電話番号の取得率

⑤ ドラレコ特約付帯率

\* K P I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】

- 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。（お客さまアンケート回答率）
- 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。（お客さまアンケートNPS）

### 【取組みの状況】 \* 成果指標（KPI）

- お客さまアンケートNPS、回答率

#### NPS

当年度累計		
<b>NPS</b>		<b>28.8pt</b>
回答 方法別	はがき	23.4pt
	WEB	43.8pt
	SMS	30.8pt
<参考値> 損保ジャパン代理店 全国平均		
		50.8pt

#### 回答率

当年度累計	
回答数	208
はがき	111
WEB	32
SMS	65
回答件数	2387
<b>回答率</b>	<b>8.7%</b>
<参考値> 損保ジャパン代理店 全国平均	
	11.0%

### 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。

#### 【取組みの状況】

- 損害保険では「一社専属」、生命保険では2社の商品を扱う「乗合代理店」である。特に生命保険の販売や提案については、当初のお客さまのご意向やその後の対応を記録しており、利益相反取引に該当しないかチェックを行っています。
- 上記について意向把握シートを確認、検証いたしましたが、利益相反が疑われる事例はありませんでした。

## 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。

### 【取組みの状況】

- 損害保険、生命保険のパンフレットや重要事項説明書を利用して補償（保障）の違い、保険金が支払われる場合や支払われない場合など、特に注意するところは強調して説明をしました。
- お客さまにご理解していただけるよう「情報提供義務、意向把握・意向確認」の研修や勉強会を毎月行ってまいりました。
- 方針3にも記載しておりますが、意向把握シートを確認、検証いたしましたが、利益相反が疑われる事例はありませんでした。
- 複数加入する損害保険の補償（特約含む）に重複の可能性がある場合については、その内容を説明しました。
- 生命保険の保障と比較推奨するうえで、公的保険制度でカバーできる保障およびリスクの範囲について「公的保険制度テキスト」を利用して説明しました。

## 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】

- 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、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**）

### 【取組みの状況】 \* 成果指標（KPI）

- ご契約いただいている地域で自然災害、地震が起きた場合、速やかに顧客検索を行い、担当社員を筆頭にお客さまに対して保険金請求の確認を行っている。
- ご契約後のフォローアップを実施し、フォロー不足による苦情発生に努めました。

- 早期更改率

(早期更改率) 81.0%

\*参考 損保ジャパン代理店(全国)平均 79.9%

- 保険金のお支払の業務は、担当社員だけではなく全社員一丸となって対応しています。

- 携帯電話番号の取得

(携帯電話番号の取得) 90.4%

\*参考 損保ジャパン代理店(全国)平均 88.9%

## 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。

### 【取組みの状況】

- コンプライアンス研修（9回）

2021年7月1日に公表した「お客様本位の業務運営に関する方針」については、ホームページの掲載を周知するほか、このコンプライアンス研修を通じて従業員に周知いたしました。

- 商品勉強会（4回）

損害保険、生命保険について、社員の理解を深めるため、積極的な商品勉強会を実施いたしました。



## 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】

- 当社は、SDGsの観点からドライブレコーダーを活用したサービスの情報をすべてのお客さまにお届けし、安心・安全なカーライフをサポートしてまいります。

(ドラレコ特約付帯率)

### 【取組みの状況】 \* 成果指標 (KPI)

- ドラレコ特約付帯率

(ドラレコ特約付帯率) 0.6%

\*参考 損保ジャパン代理店(全国)平均1.3%