



# 2023年度 「お客様さま本位の業務運営」 取組み報告

(2023年4月～2024年3月)

2024年6月30日

株式会社ライフライン

2023年度の弊社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）は以下の通り3項目、設定しました。

### ① モバイル！SOMPO「チャット」の新規開設数

\*モバイル！SOMPO（通称：モバソン）とは、日常的に、タイムリーに、お客さまにとって有益な接点を創出できるようになること、そのための日々の行動を効率的に行うことを支援するモバイルアプリです。

### ② 商品改定（自動車保険）の習得テスト等

### ③ 早期更改率

\* 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な業績評価指標のことです。

## 方針1

弊社は、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】

- 弊社の職業上の役割、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。
- 弊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

弊社は、お客様のご意見やご感想を収集し、その声を真摯に受け止め、お客様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】

- 弊社は、お客様の最善の利益の実現のため、お客様から寄せられた苦情を真摯に受け止め、お客様の最善の利益にそぐわないものを排除し、改善を図ります。  
お客様より寄せられた苦情の撲滅および再発防止に向けた取り組みを徹底します。
- 弊社は、損害保険をメインに行っている保険代理店であり、未経験な方でも入社していただいておりますが、徹底して、入社時研修および入社後のコンプライアンス研修、商品勉強会等を通じ、高度の専門性と職業倫理を保ちます。
- 弊社は、社会環境やお客様の価値が大きく変化する中で、今後も選ばれ続けるためには、従来のリアル接点に加え、お客様とのデジタル接点を活用した心地よい体験の提供をして参ります。 **(モバイル！SOMPO「チャット」の新規開設数)**

\* モバイル！SOMPO（通称：モバソン）とは、日常的に、タイムリーに、お客様にとって有益な接点を創出できるようになること、そのための日々の行動を効率的に行うことを支援するモバイルアプリです。

## 【取組みの状況】 \* 成果指標 (KPI)

モバイル！SOMPO「チャット」の新規開設数

- 結果：20件（昨年度2件）
- 評価：「モバイルSOMPO」は、日常的かつタイムリーにお客さまに有益な接点を創出することを目的としたアプリケーションであり、新規開設数20件は、社員の日々の業務効率化を促進するうえで重要な成果である。

## 方針③

弊社は、お客さまとの利益相反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

弊社は、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】

- 弊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。
- 弊社は、自動車保険のシステムが来年大幅な改定があり、商品を正確に把握し、お客さまの意向に沿った販売・推奨が行えるよう研修等を行い、習得してお客さま満足度の向上を図ります。 **(商品改定（自動車保険）の習得)**

### 【取組みの状況】 \* 成果指標 (KPI)

#### 商品改定（自動車保険）の習得

- 研修名：未来革新2プロジェクト
- 研修目的：スムーズな業務運営の事前準備 研修効果：
- 研修内容と実施状況：

---

第一回目（5月）

- ・ 内容：STEP1 商品業務（移行ガイドブック要約版）の動画と資料で確認

第二回目（6月）

- ・ 内容：STEP1 商品業務（移行ガイドブック要約版）の動画と資料で確認

第三回目（7月）

- ・ 内容：未来革新プロジェクト2期自動車保険 基礎研修（オンライン）

第四回目（8月）

- ・ 内容：操作体感ツールを実施（前半）

第五回目（9月）

- ・ 内容：操作体感ツールを実施（後半）、e ラーニング（確認テスト）

第六回目（10月）

- ・ 内容：未来革新プロジェクト2期自動車保険 基礎研修（録画）

第七回目（12月）

- ・ 内容：デモ版（SJ-NET）を利用して操作確認

---

これらの取り組みにより、次年度に向けての準備が整い、業務運営の効率化と品質向上が期待できます。更に、この改善されたソフトにより次年度における紙の使用率（ペーパーレス率）の取り組みを指標として行いたいと思います。以上の報告を踏まえ、今後も更なる改善と発展を目指して参ります。

## 方針5

弊社は、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。
- 販売後もお客様のご契約を適切に管理するとともに、お客様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、お客様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。
- お客様の万が一に備え、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。

#### 2023年7月から取組み（変額保険の販売）

- 複雑かつリスクの高い金融商品（変額保険）の販売・推奨では、お客様の属性を詳細に把握し、プロファイリングプロセスを確立します。財産状況、投資経験、適格性などを慎重に判断し、お客様への最良のアドバイスを提供できるようにしてまいります。

## 【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) 75.8%

\* 参考 損保ジャパン代理店（全国）平均 82.5%

\* 2022年度にも成果指標 (KPI) を発表しております（結果 81.0%）。

- 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。

## 方針6

弊社は、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、お客様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、お客様さまのご意向に 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（10回）

2023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（14回）\*方針4における「商品改定（自動車保険）」も含む  
損害保険、生命保険、その他について、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。