

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社ライフサロン（社長：田中大資、以下「当社」）は、2020年度（2020年4月～2021年3月）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は、今後も引き続き、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、当社の全業務運営において、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

<「お客様本位の業務運営」の取組状況について>

1. お客様本位の業務運営

- ✓ 当社が、①お客様から選ばれる存在であるか、②一度取引を開始されたお客様にその後も当社との取引を続けたいと思っていただけているか、③万一の時に、お客様が保障（補償）を受け取るための保険金・給付金の請求手続のサポート等ができていないか、を総合的に判断できる指標（KPI）として、従来、「新契約取扱件数」「生保13月目継続率」「生保25月目継続率」「自動車保険更改率」「お客様の声件数」の5つを設定、公表しておりました。
- ✓ 2020年度については、新たに「生保37月目継続率」と、自動車保険以外の損害保険商品も含んだ「損害保険更改率」を指標に追加しております。（※1）
- ✓ 上記指標の他にも、年に一度、ご契約者様の保険のメンテナンスを行う「ライフプランの日(Life Plan Day)」を設け、ご契約者様の生活環境の変化と加入中の保険内容・保障内容の確認を喚起するためにダイレクトメールをお送りする活動を行っております。

※1 掲載の数値については、当社における概念、定義に基づき算出しております。

○新契約取扱件数

お預かりする契約の件数は、新たなお客様との接点の拡がり、お客様からいただいた信頼の表れと考えております。引き続き、提案品質の向上・お客様にとって有益な情報提供に努めてまいります。

	2020年度※2	2019年度※3
生命保険	約 8,600 件	約 8,300 件
損害保険	約 8,000 件	約 8,000 件

※2:対象期間 2020年4月～2021年3月契約
※3:対象期間 2019年4月～2020年3月契約

○生保継続率

ご案内した生命保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。今後は、特に短期でのご解約等に対するモニタリング体制の強化等を通じて、より一層の提案品質の向上に努めてまいります。

	2020年度	2019年度
13ヶ月目継続率	93.0%※4	93.2%※5
25ヶ月目継続率	88.2%※5	87.8%※6
37ヶ月目継続率	83.2%※6	

※4:対象期間 2019年4月～2020年3月契約

※5:対象期間 2018年4月～2019年3月契約

※6:対象期間 2017年4月～2018年3月契約

○損害保険更改率

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。

	2020年度※7	2019年度※8
損害保険更改率	90.4%	
うち自動車保険	92.7%	87.8%

※7:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

※8:対象期間 2019年4月～2020年3月契約

○お客様の声件数

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を真摯に受け止めるべく、「お客様の声」を収集しております。引き続き「お客様の声」を受けたお客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

	2020年度※9	2019年度※10
ご不満	158件	100件

※9:対象期間 2020年4月～2021年3月受付分

※10:対象期間 2019年4月～2020年3月受付分

2. 保険商品のご提案

【教育研修の実施】

- ✓ お客様に保険商品を提案するにあたり、全社員が適切な対応を行えるよう、特に以下の項目に関する社内教育を実施しております。
 - ・お客様のご意向の把握とその適切な記録
 - ・お客様のご意向に沿った適切な商品提案
 - ・お客様への情報提供と重要事項の説明
 - ・既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入いただく際の注意点
 - ・特定保険契約販売時の注意点
 - ・ご高齢のお客様に対する保険募集ルール
 - ・障がいのあるお客様に対する保険募集ルール

3. お客様の声を経営に活かす取組

【コンプライアンス委員会への報告、当委員会での発生原因や再発防止策等の確認】

- ✓ 当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等（以下、「お客様の声」）を速やかに

把握するよう、本社への報告ルールの遵守を徹底するとともに、本社で受け付けた「お客様の声」は全件、役員・部長層をメンバーとするコンプライアンス委員会にて共有し、発生原因や再発防止策を確認しております。また、当委員会での議論を踏まえ、特に全社的に共有が必要な案件については、店長会議等の場において、保険募集に携わる社員に指導すべきポイントを具体的に明示し、業務改善に反映させております。

【当社にてご加入いただいたお客様へのアンケートの実施】

- ✓ 当社は、「お客様の声」を従来よりも広く収集し、業務運営に反映できるよう、2018年5月より、当社にてご加入いただいたお客様に、アンケートへのご協力をお願いする取組を開始し、2020年度も多くのお客様にご協力をいただくことができました。引き続き、当該アンケートを通じて寄せられたご意見・ご要望等も、日々の業務運営とお客様サービスの向上等に活かしてまいります。

4. 利益相反の適切な管理

【本部組織による点検の実施】

- ✓ 保険募集に携わる社員がお客様との対話の中で把握したご意向を記載する帳票を毎月、全店舗からサンプル抽出し、記載内容より、当時の募集経緯が適切であったかどうかについて、本社募集管理部門が点検しております。

また、保険募集に携わる社員が、当社の保険募集ルールに基づき、適切にお客様へのご説明等が実施できているかについて、保険募集に携わる社員へのヒアリングを、本社募集管理部門が定期的に点検しております。

上記点検等を通じて、お客様のご意向を記載する帳票フォームの改訂や当社の保険募集ルールの見直しを行いました。

5. 方針の浸透に向けた取組

【理念・方針の浸透】

- ✓ 「基本理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向けては、会議・研修等において役員が社員に語りかけることに加え、2018年度に新設し、2020年度に改訂した全役員・社員が常時携行する「社員必携」等にこの方針を記載し、「お客様本位の業務運営がすべての業務の前提であること」が社員一人ひとりの中に浸透していくよう、努めております。

今後も、お客様本位の業務運営の取組状況・定着度合について定期的に検証・見直しを行い、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

以上