

～お客様本位の業務運営方針の取組結果・KPI ご報告～

(2021. 4～2022. 3)

私たち株式会社ライフキットは、お客様への5つのお約束（お客様本位の業務運営方針）を実現させるため、具体的取り組みとして成果指標（KPI）を設定しております。

上記年度のKPIの結果を基に取り組みをご報告します。

1.お客様の最善の利益を追求します

お客様の真のパートナーとして、専門的な知識の向上に努め組織力を活かして各部署が連携し、お客様の最善の利益を追求しています。

各保険会社主催の研修やFPに関する勉強会に加え、先輩社員が講師となり開催する勉強会など全社員が積極的に参加し、毎月平均10件以上受講しました。

全体ミーティングで参加できなかった社員へフィードバックを行い、また毎月コンプラ研修も開催しております。

原則2・原則2（注）

**KPI：社内勉強会参加者数： 75回 のべ参加人数 522名
社外研修参加数： 95回 のべ参加人数 210名**

2.利益相反、手数料の仕組みについて説明します

様々な社内方針やマニュアルに則った適切な保険募集が行われているか、意向把握システム記録を業務管理責任者がチェックをしています。

また、ご提案前に各種社内方針等を使用してお客様に分かりやすくご説明し、情報提供シートでご確認をいただいております。

原則3・原則3（注）・原則4

3.重要な情報を分かりやすく提供します

既契約者様へ最新情報を伝えするニュースレターは、お客様のお役に立つタイムリーな情報をお届けしており、毎号公式LINE登録のご案内したところ、登録者も増加しました。

今後は、年3回のニュースレターに加え、もっとタイムリーに公式LINEで最新の重要な情報やセミナー開催等有益情報を発信してまいります。

**KPI：LINE登録数：235件
ニュースレター発送数：年3回発行 13,087通**

特定の商品をご提案する時は、お客様の取引経験・知識を確認の上、リスクとリターンなど丁寧に分かりやすく説明し意向記録システムにお客様との会話のやり取りを記録しています。

また、社内ミーティング等で定期的に、保険募集ロープレを実施して適切な情報提供・保険募集がでできているか確認をしています。

原則5・原則5（注1）・（注3）・（注5）・原則6（注5）

4. お客様のご要望に沿ったサービスを提供します

新規でご契約いただいたお客様に保険ファイルをお渡しする際に、今後一生涯のパートナーとなれるよう、定期的なアフターフォローをしております。さらに高齢者の皆様、特定保険契約者様等に対し、DMを発送し電話や訪問・来店等で、現状の契約内容の確認を行い、お客様のライフスタイルの変化・ご要望などお聞きしています。必要なお客様へはライフプランの見直し、現状にあったご提案等を行っております。

今年度は、遠方のお客様や対面が難しいお客様とはオンラインでの対話などで、安心してご利用いただきました。

KPI : 能動的アフターフォロー数 : 693 件

また、ご提案に際し、お客様のご意向をお伺いし、ご希望のお客様へライフプランを作成し、ご意向に沿った提案ができているか意向把握記録システムで確認しています。

特定の商品の推奨や金融商品の提案の際、「重要情報シート」を使用してお客様へ説明をしています。

今後もお客様の声に耳を傾け、新規・既契約にかかわらず、お客様のご要望に沿ったサービスを提供してまいります。

原則 5 (注 2)・(注 4) 原則 6・原則 6 (注 1~4)

5. お客様に寄り添うパートナーとして働き方を評価します

社員をはじめパート社員も FP 資格を全員が取得しました。(事故担当嘱託除く)

また、社員が初めて CFP 資格に合格し、各自がより一層のスキルアップを目指して各種資格を取得するなど、全員で知識を深めていく文化が根付いてきました。

KPI : FP 資格保有率 : 100%

年度当初に自らが策定した年間個人目標を四半期ごとに振り返り、上司との面談で進捗確認しながら目標達成を目指しました。

今後もそれぞれの得意分野により磨きをかけ、お客様に寄り添うパートナーになります。

原則 7・原則 7 (注)

最後に、弊社の経営理念でもある「ライフキットは全力でお客様の未来を守ります！」の実現に向け、この5つの約束を実行することで、一生涯のパートナーとして最善のサービスを提供してまいります。