

お客さま本位の業務運営方針(FD)宣言

当社は、お客さま本位の業務運営を基本とし、お客様の人生のパートナーとしての保険の匠として日々皆様の満足度の向上を目指してまいります。

方針 1 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等(原則 1)

人生のパートナーとして、世の中のデジタル化の流れに乗ることで、時代に合った親近感のある代理店を目指すことを宣言し、公表いたします。

方針 2. お客さまの最善の利益の追求(原則 2)

保険の匠として、お客様のニーズに合致した商品を提案し最適・最善のサービスを提供します。

方針 3 利益相反の適切な管理(原則 3)

手数料などにとらわれることなく、お客さまに相応しい金融商品・サービスのご提案を行ってまいります。

方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供(原則 5)

保険の匠として、常にお客様にわかりやすい情報の提供を心掛け、早めの継続提案をさせて頂き、早期に更新後の新しい保険証券がお手元に届きますように安心の更新案内をして参ります。

方針 5 顧客にふさわしいサービスの提供(原則 6)

保険の匠として、事故・故障時に迅速な対応で現場に駆け付けなどお客様の不安や心配を取り除きます。また、お客様アンケートの回収に力を入れて品質向上を図り人生のパートナーとしてお客様に寄り添います。

方針 6 弊社従業員に対する適切な動機づけの枠組み等(原則 7)

当社は、従業員一人ひとりが、「経営理念」「行動指針」「お客様本位の業務運営方針」を正しく理解し、多様なお客様ニーズに応えられるように教育、研修の充実を図ります。また大規模災害時に即時行動できるように、日頃から対策を図ります。

上記を実現するために、安心・安全・快適な3つのサービスを提供いたします

- ・緊急事態でも安心
- ・最適なソリューション提案で安心
- ・いつでも繋がるから安心

◆上記方針の実行状況の検証可能な指標 [KPI]

<募集・情報提供品質>

方針番号	設問番号	お客さま信頼品質基準の充足状況（契約募集アンケート）設問内容	カウント対象	目標
方針 2,3,4,5	6-①	【意向把握】「お客さまのご意向の把握」について代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？	よく理解できた／ まあまあ理解できた	左記カウント対象 該当90%以上
	6-②	【保険提案】「お客さまのご意向を踏まえた保険提案」について代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？	よく理解できた／ まあまあ理解できた	
	6-③	【商品説明】「補償・付帯サービスの範囲、保険料などのご説明」について代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？	よく理解できた／ まあまあ理解できた	
	6-④	【連絡先案内】「万一の事故や契約内容を変更する際の連絡先の案内」について代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？	よく理解できた／ まあまあ理解できた	
	6-⑤	【重要事項説明】「重要な事項やご注意いただきたい点についてのご説明」について代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？	よく理解できた／ まあまあ理解できた	
	7-①	【満期案内タイミング】契約更新の案内について、代理店からご連絡があったタイミングはいつ頃でしたか？	満期日の30日前 までに連絡があった	

<事務品質>

方針番号	項目	目標
方針 4	代理店システム計上割合	90%以上
	キャッシュレス化・口振ペーパーレス登録率（※キャッシュレス化率 95%以上 加点条件）	
	口振ペーパーレス登録率	70%以上
	満期日7日前証券作成率（D・スマート計上）	90%以上

<事故対応品質>

方針番号	項目	目標
方針5	事故対応力認定制度修了者	全員

【確認指標】

KGI：NPS（他社推奨意向9・10割）（前年実績：-15.8p）

KPI：① 口振ペーパーレス登録率 60%以上（前年実績：60.4%）

② お客様アンケート 回答件数50件以上 満足度90%以上（前年実績：回答24件）

③ sompo チャット開設数1000件以上（前年実績：354件）

※FD：フィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）

2025年4月1日 株式会社ライフパートナー