プロフェッショナルエージェント認定代理店
株式会社ライフライン

２０２4年度
「お客さま本位の業務運営」
取組み報告

（2024年4月～2025年3月）

2025 年 6 月 30 日

株式会社ライフライン

2024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4項目、設定しました。

① モバイル！ＳＯＭＰＯ「チャット」の新規開設数

② ペーパーレス手続き率（自動車保険・傷害保険）

③ 早期更改率

④ 防災訓練の強化

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】

- 弊社は、お客さまの最善の利益の実現のため、お客さまから寄せられた苦情を真摯に受け止め、お客さま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。お客さま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、社会環境やお客さま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、お客さま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。

【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：１３７件（昨年度２２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

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、自動車保険の新システムによる販売がスタートしました。昨年度、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、その成果を最大限に発揮し、お客さま満足度の向上を図ります。更に、この改善された新システムにより紙の使用率（ペーパーレス手続き）の状況に対して取り組みます。

  （ペーパーレス手続き率（自動車保険・傷害保険））

【取組みの状況】＊成果指標（KPI）

ペーパーレス手続き率（自動車保険・傷害保険）

（ペーパーレス手続き率）84.9%

＊　参考　損保ジャパン代理店（全国）平均 76.3%

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。

また、お客さまの質問や疑念に対応し、適切な情報提供と説明を行ってまいります。

【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、お客さま対応品質の向上に努めてまいります。（防災訓練の強化）

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、お客さま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、お客さま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）61.6%

＊　参考　損保ジャパン代理店（全国）平均 66.2%

＊　２０２３年度にも成果指標（KPI）を発表しております（結果 75.8%）。

- 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。
- 防災訓練の強化

訓練内容①:

◆ 当社設置の AED を用いた実践的な使用方法の習得

◆ 消火器の正しい使用方法の習得と実践

日　　時: 令和６年９月３日(火)　10：00～11：00（約 60 分）

講習内容②:

◆ 埼玉大学教授 斉藤正人氏「災害対策～首都直下地震への対応は～」

◆ SOMPORM BCM ｺﾝｻﾙ部　花田学氏「企業防災・BCP とは～企業の防災・減災～」

日　　時: 令和６年９月２６日(木)　15：00～17：00（約 120 分）

＊緊急時対応スキルの向上は、社内だけでなく、地域社会の安全にも貢献します。これは企業の社会的責任（CSR）の重要な一環です。

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（１０回）

  2024 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（１７回）*方針５における「防災訓練の強化」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。