

お客さま本位の業務運営方針

□ ■ 基本方針 ■ □

私たち株式会社LPHライフコンサルタントは、保険を通じて、すべてのお客さまに安心と感動、笑顔と幸せをお届けします

お客さまにとっての理想の実現こそが私たちの目指すべきゴールであると認識し、そのために必要となる人材の育成、および体制、環境の整備に不断の努力を重ね、金融事業者としての自覚をもって広く社会に貢献してまいります。

■ □ 方針1 □ ■

最適かつ質の高いサービスですべてのお客さまに安心と感動をご提供いたします

私たちの使命は、保険を通じて、すべてのお客さまに安心と感動、笑顔と幸せをお届けすることです。そのために、当社の募集人は、顕在、潜在にかかわらず、お客さまを取り巻きリスクを余すことなくご案内すること、お客さまの意向を正しく汲み取り、最適な保障（補償）をご提案すること、保障（補償）内容や仕組みについて、わかりやすい言葉で丁寧にご説明すること、いざというときに保険が本来の機能を発揮するよう正確な手続きをすること、そして、常にお客さまの立場で考え、お客さまに寄り添った誠実な対応をすることを約束します。

■ ■ 取組 ■ ■

- ・お客さまの多様なニーズにお応えできるよう複数の保険会社と委託契約を取り交わし、豊富な保険商品を取り揃えております。
- ・すべての募集人が均一かつ質の高いサービスと誠実な対応でお客さまの安心に貢献できるよう、定期的な研修を通し、知識、スキル、コンプライアンス意識の向上を図るとともに、教育体制の整備、拡充に努めています。
- ・お客さま本位の説明・提案が全募集人に徹底されるよう、標準的な保険募集プロセスを策定し、採用しています。
- ・社内の教育担当部署による検定を実施し、一定のレベルに達していない者による単独募集行為を禁止しています。
- ・募集人の知識向上のために、関連資格の積極的な取得を奨励（手当支給）しています。

■ □ 方針2 □ ■

安心を末永くサポートし、お客さまにとっての便利を追求いたします

ご加入後のアフターフォローは迅速かつ確実で丁寧な対応をお約束し、日々安心してお過ごしいただけるようにサポートいたします。また、保険以外のお金にまつわるご相談にも幅広く対応できる体制を整え、お客さまの疑問解消をお手伝いします。

■ ■ 取組 ■ ■

- ・ご契約内容の確認や各種お手続きのサポートはお客さまがストレスなくできる環境を整えています。

- ・年に一度、すべてのご契約者さまに、契約内容を確認いただける通知書をお送りすることで、ご契約中の保険がそのときどきのライフステージに合っているか定期的に確認いただける環境を整えています。
- ・満期更改漏れや保険料の未払いなどによる、お客さまが意図しない保障（補償）の消失を防止するよう万全の対応を行っています。
- ・定期的な研修やイントラネットを活用し、従業員の金融関連知識の向上に努めています。

■□ 方針3 □■

会社全体でお客さまをお守りします

担当者が不在であっても、そのことを理由に対応が出来ないということがないよう、私たちは、いつでも、どんなことでも安心してご相談していただける体制で、お客さまをお待ちしております。

■■ 取組 ■■

- ・チームへの貢献を評価する仕組みを導入することで、何事にも協力して取り組む関係が築けるよう努めています。
- ・お客さまとのやり取りをシステムに過不足なく記録することで、担当者以外でもご対応できる環境を整備しています。

■□ 方針4 □■

お客さまの声を積極的に経営に反映させます

お客さまからのご不満やご要望を積極的に収集するとともに、いただいたご意見を真摯に受け止め、お客さま本位の業務運営に活かしてまいります。また、私たちに対する期待やお褒めの言葉を全従業員で共有し、お客さまはもとより地域社会に対する責任と自覚を醸成いたします。

■■ 取組 ■■

- ・苦情、要望、お褒め、期待など、お客さまの声は、その内容にかかわらず、速やかに報告が上がる体制を整備しています。
- ・忌憚のないご意見をお伺いするため、積極的に匿名アンケートへのご協力を呼び掛けています。
- ・お客さまの声は、毎月の経営会議にて社長以下経営幹部が共有し、進捗の確認と全社的な再発防止策を検討しています。
- ・お客さまの声は、毎月全役職員が共有できる仕組みにて公開し、各自の問題把握とモチベーションアップに役立てています。また、事業所ごとに毎月実施している会議でも話し合い、再発防止に取り組んでいます。

■□ 方針5 □■

当方針が確実なものとなるよう必要な措置を講じ続けます

基本方針をはじめとした各方針が全役職員に浸透し、お客さま本位の業務運営が確実なものとなるよう、日々、体制、環境の整備に努めてまいります。

■■ 取組 ■■

- ・当方針が全役職員に浸透するよう、全体会議にて経営トップから発信するほか、イントラネットや各種研修等を通じ、継続的に周知を図っています。
- ・部署の新設をはじめとした組織の改編に取り組んでいます。
- ・従業員の評価は、成績評価に偏重することなく、当方針に則した行動の実施度を総合的に評価する給与制度としています。
- ・お客さま本位の業務運営に貢献した従業員を全体会議で表彰し、その姿勢や取り組みを共有しています。
- ・毎月、各事業所にて、保険募集業務および顧客情報管理の適切性に関する自主点検を実施しています。
- ・保険業法を遵守し、お客さまにとって最良の提案がなされているか、お客さま情報の適切な管理が徹底されているか等を検証するため、本社担当部署にて定期的な監査・モニタリングを実施しています。

2020年6月1日

株式会社 LPH ライフコンサルタント

お客さま本位の業務運営方針に関わる取組成果報告

私たち株式会社LPHライフコンサルタントは、『保険を通じて、すべてのお客さまに安心と感動、笑顔と幸せをお届けする』という基本方針のもと、お客さまにとっての理想を実現するための5つの方針と具体的な取組を定め、全役職員が大切にすべきこととし日々励行しております。

以下に、当社方針に対する2018年度（2018.7～2019.6）の取組み成果（KPI）をご報告いたします。

【FP資格保有率】

私たちは、最適かつ質の高いサービスですべてのお客さまに安心と感動をご提供するために、募集人の知識を充実させることが大切であると考えています。

50.4%（82.3%）※

※ 入社半年以上経過した営業職社員数を分母とし、分母のうちFP2級以上またはAFP以上のファイナンシャルプランナー資格を有する営業職社員数を分子として算出。（）内は生保協会認定FP（TLC）を分子に含んだ数字。

【3+①※活動の実施率】

私たちは、保険という商品が目には見えないという特性を持つことから、安心をより確かなものとするため、証券到着後のご説明が大切であると考えています。加入目的や契約内容の確認はもちろん、給付金請求時のサポート体制等についてもご案内させていただくため、証券到着後のご来店をお願いしています。

64.9%※

※ ご契約までの平均的な相談回数の3、証券到着後の説明の1から「さんぶらすいち」と表しています。

※ 集計期間中にご契約いただいたお客さま数を分母とし、分母のうち証券到着後に改めてご来店いただいたお客さま数を分子として算出。

【安心の輪定期便発送件数】

私たちは、ご加入中の保障（補償）内容について、お客さまご自身にも定期的にご確認いただくことが大切であると考えています。ご契約いただいたすべてのお客さまに対し、年に一度、誕生日の3か月前に、ご契約内容等をおまとめした通知をお送りすることで、ご加入内容についてご確認いただき、ライフプランの変化に対応できる機会をご提供しています。

55,005通

【アンケート返信率】

私たちは、募集品質、接客品質の改善・向上のために、お客さまの声に真摯に耳を傾けることが大切であると考えています。匿名方式のアンケートを導入し、積極的な「お客さまの声」の収集に努めています。

15.1%※

※ インターネット経由でご相談予約をいただいたお客様に対し、匿名方式のアンケートを自動返信しています。期間中にインターネット経由でご予約後、相談会を実施したお客さま数を分母とし、分母のうち匿名アンケートにご返信いただいたお客さま数を分子として算出。