

2021年6月30日
株式会社ライフプラザパートナーズ

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

株式会社ライフプラザパートナーズ（社長：小林裕幸、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、今回の「お客様本位の業務運営に係る方針」の改訂後も引き続き、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浸透・定着化させてまいります。

<「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

当社がお客様から選ばれる存在であるか、また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を総合的に判断することが出来る指標（KPI）として、「新契約取扱件数」「生命保険契約継続率」「損害保険契約（自代理店内）更改率」「お客様の声件数」の4つを定め公表しています。

また、「生命保険契約継続率」については従来の「13月目継続率」「25月目継続率」に加えて、「37月目継続率」を新たに公表いたします。

2020年度の取組については、以下の通りです。

※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。2020年度については、新型コロナウイルス感染症の影響で、保険業界全体ではお客様との対面による保険契約のご提案・情報提供の機会が減少する中、当社は、お客様の同意を前提に、感染防止対策を実施して面談にあたったことや、非対面での募集を新たに採用したことで、生命保険は昨年度の件数と同水準を維持し、損害保険は+4.8%で契約件数を増加させることができました。引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を実施し、提案品質の向上と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※1	2019年度※2	2018年度※3
生命保険	5.3万件	5.3万件	4.5万件
損害保険	17.6万件	16.8万件	15.4万件

※1:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

※3:対象期間 2018年4月～2019年3月契約

※2:対象期間 2019年4月～2020年3月契約

○生命保険契約継続率

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。2020年度も引き続き、短期でのご解約等に対するご事情・背景等をヒアリング、保険料の収入管理、失効してしまった契約の復活勧奨を強化して取り組んでまいりました。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響による収入面の不安を理由とされる解約が増加しましたが、生命保険契約13月目継続率は3年連続で向上し、25月目継続率も昨年を上回ることができました。また、新たに37月目継続率を公表し、お客様が必要とする保障を切らすことのないよう、保険料支払猶予制度のご案内等、丁寧に情報提供・フォローを継続してまいります。

	2020年度※4	2019年度※5	2018年度※6
生保13月目継続率	96.8%	96.6%	96.2%

※4:対象期間 2019年4月～2020年3月契約 ※6:対象期間 2017年4月～2018年3月契約
※5:対象期間 2018年4月～2019年3月契約

	2020年度※7	2019年度※8
生保25月目継続率	92.8%	92.3%

※7:対象期間 2018年4月～2019年3月契約 ※8:対象期間 2017年4月～2018年3月契約

	2020年度※9
生保37月目継続率	86.9%

※9:対象期間 2017年4月～2018年3月契約

○損害保険契約（自代理店内）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。当社では、早期更改活動（満期日の1か月前までに更改手続きを完了する活動）やお客様へ早期の満期ご案内をすることに加え、直前更改（満期日5日前以降の更改）率の圧縮に取り組んでおります。お客様意向の確認・お客様が補償内容を検討するために必要となる時間を確保することにより、更改率の向上に努めてまいります。

	2020年度※10	2019年度※11	2018年度※12
損保（自代理店内）更改率	93.4%	93.2%	92.3%

※10:対象期間 2020年4月～2021年3月満期更改分 ※12:対象期間 2018年4月～2019年3月満期更改分
※11:対象期間 2019年4月～2020年3月満期更改分

○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、社内で共有し、経営に活かすべく、「お客様の声」を収集しております。また、ご不満となるお申し出については早期解決に努めております。2020年度も多くのお客様の声をいただくことができました。引き続き、お客様にご満足いただけるサービス提供に向け、取り組んでまいります。

	2020年度※13	2019年度※14	2018年度※15
お客様の声件数	835件	1,058件	1,088件

※13:対象期間 2020年4月～2021年3月受付分 ※15:対象期間 2018年4月～2019年3月受付分

※14:対象期間 2019年4月～2020年3月受付分

当社が受け付けた件数及び保険会社が受け付けた件数の合計

2. 保険商品のご提案

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、特に以下の項目に対する社内教育を実施しました。

- ・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説明
- ・既存のご契約を解約・減額し、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

また、社員のスキル・経験等を踏まえて、特に以下の項目に対する社内教育を実施しました。

- ・eラーニングを通じた、商品の特性教育
- ・感染症等、新たに発生したリスクや、自然災害等、顕在化したリスクに対する適切な商品提案手法
- ・お客様向けセミナー講師の養成を通じた金融リテラシー向上
- ・営業社員の中から講師を擁立し、全国の営業部における営業社員の経験・知見の共有化
- ・生保募集人スキル別研修（個人保険・変額保険）の定期開催による、営業職員生保知識の底上げ
- ・損保募集人スキル別研修（初級・中級）の定期開催による、営業社員損保知識の底上げ

3. 利益相反の適切な管理

営業社員がお客様との対話の中で把握したご意向を記録した帳票について、全営業部からサンプルを抽出し、その記載内容より、当時の募集経緯が適切であったかどうかを本部募集管理部門が点検しました。

2020年度は、当該帳票のシステム化を通じて営業社員がお客様にどのようなご説明を

し、保険商品のご加入に至ったか、さらにその経緯が適切であったかについて、点検の精度を高めるとともに、よりタイムリーな指導を行う体制を構築しました。

加えて、短期間で消滅したご契約の中からサンプル抽出したお客様に対して、主に以下の点を直接お電話で確認し、適正な募集が行われていたことを確認しております。

- ・短期間で契約が消滅になった理由
- ・営業社員が募集時にお客様のご意向を把握していたこと
- ・営業社員が適切な資料（パンフレット、設計書、しおり・約款等）を使用して商品説明を行ったこと
- ・その他募集時に営業社員の対応等についてご不満をもたれていらっしゃらないか

4. お客様の声を経営に活かす取組

当社では、全国の営業社員が受け付けたお客様の声を全件、役員・部長層を中心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、毎月実施している全国の営業部課長が参加する会議の場で、営業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。

お客様からのお申し出事項に対して、不注意・失念により対応を漏らしてしまうことを撲滅するため、毎週営業部で実施している朝礼で、お客様からお預かりした書類、メール等を一斉点検する取組を実施しております。

5. 方針の浸透に向けた取組

「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、役員が各部門長に対し、毎月の会議においてその意義や社員としてとるべき行動等について情報発信を行い、また役員が各営業拠点において直接社員に語りかける等を行っております。

今まで実施していた単一商品の研修に加え、乗合代理店ならではの取組として、商品カテゴリ毎に商品を横断的に比較し理解を深めるため、eラーニング（オンライン社内教育システム）による営業管理職向け研修を実施しております。

毎週、営業部向けの教育資料を発行し、生命保険提案のヒント、損害保険提案のヒント、金融経済関連知識、社会情勢情報等を営業社員に提供しております。

以上