

# 2024年度お客さま本位の業務運営方針に対するKPIの公表

有限会社ライオン保険やまがた（以下、「当社」）では、『安心創造蓄積企業』の経営理念を掲げ、お客さまと真摯に向き合い、選ばれる「プロ代理店」として、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

	方針	取組み	K P I
1	【原則2】 お客さまの最善の利益の追求	お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案します。 商品内容を正しくご理解いただくために、丁寧な説明と適切な情報提供をします。 最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。 当社業務がお客さまに満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまアンケートの収集を積極的に行います。 お客さまの不安や不明点をとりのぞく親身な対応を心がけます。 ご契約後のアフターフォローで、長期的なサポートと安心をお届けします。 取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について、利益が不当に害されることないよう適切に管理いたします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまアンケートNPS 60pt</li> <li>・代理店満足度 9.5pt</li> <li>・お客さまの声+ヒヤリ ハット報告 150件</li> <li>・事故対応NPS（自動車）50pt</li> <li>・代理店事故受付窓口割合（自動車）100%</li> </ul>
2	【原則3】 利益相反の適切な管理	取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について、利益が不当に害されることないよう適切に管理いたします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修実施回数 12回以上</li> </ul>
3	【原則4】 手数料等の明確化	保険料の他に手数料その他の諸費用が発生する場合には、わかりやすくご説明いたします。	【定性】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集人自己点検</li> <li>・生保意向把握確認シートの確認</li> </ul>
4	【原則5】 貴重な情報の分かりやすい提供	お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案します。 商品内容を正しくご理解いただくために、丁寧な説明と適切な情報提供をします。 ご契約後のアフターフォローで、長期的なサポートと安心をお届けします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまアンケートNPS 60pt</li> </ul>
5	【原則6】 お客さまにふさわしいサービスのご提供	最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修実施回数 12回以上</li> <li>・研修勉強会実施回数 66回</li> </ul>
6	【原則7】 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。 コンプライアンスに関する質の高い教育と監査体制の整備をいたします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修実施回数 12回以上</li> <li>・研修勉強会実施回数 66回</li> </ul>