

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"> ・お客さまアンケートNPS 60pt ・代理店満足度 9.5pt ・お客さまの声+ヒヤリ ハット報告 150件 ・事故対応NPS（自動車）50pt ・代理店事故受付窓口割合（自動車） 100%
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"> ・コンプライアンス研修実施回数 12回以上
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"> ・募集人自己点検 ・生保意向把握確認シートの確認
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"> ・お客さまアンケートNPS 60pt
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"> ・コンプライアンス研修実施回数 12回以上 ・研修勉強会実施回数 66回
6	【原則7】 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	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"> ・コンプライアンス研修実施回数 12回以上 ・研修勉強会実施回数 66回

2024年度お客さま本位の業務運営方針に対する結果公表

有限会社ライフバンク保険やまがたでは、「安心創造蓄積企業」という経営理念のもと、地域のお客さまに信頼される「プロ代理店」を目指して業務に取り組んでまいりました。2024年度においては、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、各種KPI(重要業績評価指標)を設定し、その達成状況を定期的に確認・改善してまいりました。ここに、KPIの実績を以下の通りご報告いたします。

	KPI	目標値	結果
1	お客様アンケートNPS	60pt	83.3pt 皆さまにご協力いただいたアンケートへの回答率が昨年よりも上がりました。私たちの活動をしっかり見ていただけていること、そしてご意見をいただける機会が増えたことを大変うれしく思っております。今後もお気軽にご意見をお寄せください。
2	代理店満足度	9.5pt	9.5pt 保険の仕組みや内容について「わかりやすかった」とお声をいただくことが少しずつ増えてきました。お一人おひとりに合わせた丁寧なご説明を、今後も心がけてまいります。
3	お客さまのこえ ヒヤリハット	150件	108件 昨年と同じくらい多くのお客さまから、「相談してよかった」とのご評価をいただきました。変わらず信頼いただけていることに感謝するとともに、さらに満足いただけるよう努力してまいります。
4	事故対応NPS（自動車）	50pt	55.5pt 事故対応に関するお客さまのご評価が、目標を上回る結果となりました。万が一のときにも「ここに相談してよかった」と思っていただけのように、スタッフ一同、迅速かつ丁寧な対応を心がけてまいりました。今後も変わらず、安心いただける対応をお届けしてまいります。
5	代理店事故受付窓口割合	100%	95.5% 95.5%の事故を当社で直接お受けしました。目標には届きませんでしたが、多くのお客さまにまずご相談いただけたことを嬉しく思います。今後は100%を目指して体制を強化してまいります。
6	コンプライアンス 研修実施回数	12回	15回 目標を上回る回数の研修を実施し、全社員の意識向上に取り組みました。今後も継続的に学びを深め、安心してご相談いただける体制を整えてまいります。
7	研修勉強会実施回数	66回	66回 年間目標どおり66回の研修・勉強会を実施しました。知識と対応力の向上に引き続き取り組んでまいります。

お客さま本位の業務運営方針 2023年度

「ライフバンク宣言」の定着度合いを客観的に評価するため、次の品質指標（KPI）と目標を定めます。

KPI	目標値	指標の定義
お客さまアンケートNPS	60Pt	自動車保険契約お手続き後のお客様アンケートにおける「知人等にオススメしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値。
事故対応NPS*（自動車）	60Pt	自動車事故が解決した後のお客様アンケートにおける「知人等にオススメしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値。
事故対応NPS*（火災新種）	70Pt	火災事故や傷害事故が解決した後のお客様アンケートにおける「知人等にオススメしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値。
代理店事故受付窓口割合（自動車）	100%	自動車事故が発生した際に、第一報の連絡及びそれ以降の対応をする窓口が当代理店である場合の数値。
お客さまのこえ	50件以上	「お客さま」とは、当社との保険契約の有無を問わず、すべての個人・法人・団体等をいう。「お客さまの声」とは、当社の事業活動に関して「お客さま」から寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情の総称。
ヒヤリハット	100件以上	仕事中に起こりうる危険やトラブルの予兆や事例を報告すること。組織内での安全文化の向上や事故予防に寄与する重要な手段。
研修・勉強会実施回数	年48回以上	ISOの週1回のミーティングと損保・生保各勉強会を実施。
コンプライアンス研修実施回数	年12回以上	月1回以上のコンプライアンス研修を実施。

*NPSとは、Net Promoter Score の略で、お客さま評価を図る指標です。

お客さま本位の業務運営方針 取組結果

2023年4月から2024年3月までの取組結果についてご報告いたします。

KPI	目標値		結果
お客さまアンケートNPS	60Pt	51.3pt	お客さまから頂いた貴重なご意見を真摯に受けとめ、会社として改善すべき課題に取り組んでまいります。特に、担当者不在時の対応方法の周知に努めます。
事故対応NPS*(自動車)	60Pt	45.9pt	自動車事故やトラブルが起きた際は、当社の社員が対応いたします。お客さまから頂いた声をもとに、今以上に寄り添った事故対応を心掛けてまいります。
事故対応NPS*(火災新種)	70Pt	66pt	地震や雪害について、ご不安なことなどありましたら当社までご連絡ください。軽度の被害でもご請求のお手伝いをいたします。お支払いまで丁寧な対応を心掛けてまいります。
代理店事故受付窓口割合(自動車)	100%	92.5pt	万が一事故にあわれた場合は、当社の社員が責任をもって事故解決までお付き合いさせていただきます。
お客さまのこえ	50件以上	112件	お客さまから頂いた苦情・要望は、社員全員で共有し改善策を検討し、さらに効果検証まで実施し確実性のある再発防止に努めてまいります。また、重大なインシデントの発生防止のため、ヒヤリハットの収集にも力をいれております。その結果、お客さまの表面にはあらわれていない深層心理に隠れている不満足の見解にもつながります。当社では、この取組を重視しております。
ヒヤリハット	100件以上		
研修・勉強会実施回数	年48回以上	64回	お客さまに最善のご提案ができるよう、最新の知識を身につけ積極的なスキルアップをしてまいります。
コンプライアンス研修実施回数	年12回以上	10回	当社では、コンプライアンス(法令遵守)の徹底をお約束いたします。そのために、日頃よりコンプライアンス意識を高めるために研修に取り組んでいます。

*NPSとは、Net Promoter Score の略で、お客さま評価を図る指標です。

お客さま本位の業務運営方針 2022年度

「ライフバンク宣言」の定着度合いを客観的に評価するため、次の品質指標（KPI）と目標を定めます。

KPI	目標値	指標の定義
お客さまアンケートNPS*	60pt	自動車保険契約のお手続き後のお客さまアンケートにおける「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値です。
お客さまアンケート回答率	20%	自動車保険にご契約いただいた件数のうち、お手続き後にお客さまアンケートにご回答いただいたご契約の件数の割合です。 ※自動車保険でも一部対象外のご契約があります。
事故対応NPS*（自動車）	60pt	自動車事故が解決した後のお客さまアンケートにおける「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値です。
事故対応NPS*（火災新種）	60pt	火災保険や傷害保険等の事故が解決した後のお客さまアンケートにおける「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値です。

*NPSとは、Net Promoter Score の略で、お客さま評価を図る指標です。

2022年度 お客さま本位の業務運営 取組結果

2022年4月～2023年3月の取組結果についてご報告いたします。

KPI	目標値	結果	
お客さまアンケートNPS*	60pt	40pt	契約のお手続きに関して、会社組織として改善すべき課題が見つかりました。担当者はもちろん、不在時でもほかのスタッフがお客さまのご相談やお手続きに対応できるよう、社内に努めてまいります。
お客さまアンケート回答率	20%	7.9%	お客さまにご満足いただける対応を目指し、業務の改善に取り組んでまいります。お気づきのことがございましたら、ぜひアンケートにコメントをお寄せください。
事故対応NPS*（自動車）	60pt	40.0pt	万一事故に遭われた場合も、当社の営業担当者が対応いたします。レッカーの手配や修理先のご紹介、代替車購入のお手伝いまで、保険請求以外についてもお任せください。
事故対応NPS*（火災新種）	60pt	65.6pt	地震の被害状況について実際にお伺いし、軽度の被害であっても請求のお手伝いをいたしました。多くのお客さまにご満足いただくことができました。

*NPSとは、Net Promoter Score の略で、お客さま評価を図る指標です。

2023年4月

有限会社ライフバンク保険やまがた