

～お客様本位の業務運営方針～

株式会社ライフノベーション（以下、当社）は、【ライフノベーション～人生を革新する～】をスローガンに、大切なお客様、そして大切な仲間達と共に成長し、お客様のコンシェルジュとなり先導者として、お客様への最善のサポートを行うための努力を惜しまないことをお約束致します。

① お客様本位の追求

保険という形のない商品で大切なお客様の幸せな人生のサポートを図るべく、お客様本位とは何か、お客様にとって幸せな人生とは何かを追求するため、お客様の声を積極的に収集し、分析、共有により業務改善を行います。

② 企業文化の構築

「お客様本位」を浸透するべく、組織としてお客様本位の企業文化の定着を目指します。従業員一人一人の意識を高められるよう、定期的に社内ミーティングを開催し、個々での実践ができているかの確認、改善点などの話し合いの機会を設けています。

③ お客様への情報提供

商品のご提案にあたり、より多くの情報をわかりやすくお伝えし、お客様のご理解ご納得にあわせた内容をご説明できるように、個々での意識を強く持ち、商品ありきの提案やお客様の意向とは異なる、必要のない商品のおすすめは行いません。

社内で統一した商品（保険会社）の推奨方針を定め、募集人の思惑に偏らない商品提案を実践し、保障（補償）内容、保険料の違いだけでなく、支払い条件、付帯サービスなどの幅広い説明を行います。また、当社推奨の商品以外にもお客様のニーズ、ご意向に沿ってご選択いただけるよう、数多くの商品を取り揃えお客様の期待と信頼にお応えします。

その検証は、募集時に作成する意向把握シートまたは面談シートを用い、ご提案商品、お申込み商品とお客様のご意向との適合性を当社でモニタリング、および募集人へのヒアリングを行うことで実施致します。

④ 従業員教育

お客様との長期にわたる信頼関係を維持し、お客様自身が安心を継続して得ていただくためには、社員一人一人のレベルアップが不可欠と考え、各種研修、資格取得を推進し支援してまいります。各保険会社開催の研修への積極的参加を促し、商品周辺知識を深め、資格取得に向けた支援を行います。他に、定期的な法令順守のための社内検査、コンプライアンス研修等、お客様への利益に通ずる社員教育を行います。

⑤ 当社は上記①～④の方針、取り組みが正しく行われているかを検証し、改善に役立てるための3つの指標を定めます。指標の結果と照らし合わせた実態がそぐわない場合においては、都度見直しを実施し、更なるお客様本位の業務運営に資する内容に変更をしてまいります。

1. お客様の声…当社ではお客様から頂いた声を品質向上に反映するため、社内でも共有を行ったうえ、12 か月毎に公表致します。
2. 3ヶ月脱落件数…当社ではお客様のデメリットとなる早期脱落件数を定期的に集計、精査し、年間5件以下を指標とし12 か月毎に公表致します。
3. 研修実施数、受講率…当社ではお客様の最善の利益を追求するため、社員のトレーニングとなる各種研修の実施数、受講率に関し、12 か月毎に公表致します。

以上の事項を当社の～お客様本位の業務運営方針～とし、社員への浸透を図り、お客様は基より、当社に関わる全ての方々の人生がよりハッピーなLIFE（人生・生活）を送れるよう、社会貢献へ繋がる代理店を目指してまいります。

2020年2月1日 制定

株式会社ライフノベーション 社員一同
代表取締役 村岡 拓