

「お客様本位の業務運営に関する方針」及び成果指標（KPI）

2018年6月～2019年12月までの公表内容について

◆方針内容

私たちライフステーションは保険を販売することだけを目的としません。

私たちの目的は保険を通して安心と満足を提供し、

お客様の夢と希望を実現することです。

私たちはお客様との遠い約束（保険金・給付金の支払い）を果たすため以下を宣言致します。

1.真摯にお客様の想いを傾聴します。

お客様の保険に加入する目的や、資産状況、取引経験、金融知識は人それぞれ異なります。

お一人お一人の現状や不安、想いを丁寧にお伺いし記録します。

2.ご契約までの意思決定に必要な情報をわかりやすく提供します。

私たちはお客様がいつまで、どのくらいの保険に加入すれば良いのかなど、判断するのに欠かせない専門知識、周辺知識、社会情勢など様々な最新の情報を平易な言葉でわかりやすく提供します。

3.組織力の向上に努めます。

私たちは重要な情報をわかりやすくご提供するため、社外の研修制度等に積極的に参加し、会議や研修で共有します。

またお客様が専門性の高い情報を必要とする場合は、より詳しい知識を身に付けた社員がお客様へ情報をご提供します。

4.お客様との信頼関係を継続していくため、アフターフォローを実施します。

定期的に保障（補償）内容をご確認いただくため、フォローコール及び面談を行っております。

◆成果指標 (KPI)

- ①お客様との月間面談数
- ②社員の社外研修(商品研修等)参加・実施数
- ③お客様へのアフターフォローコール数
- ④お客様アンケートの集計

※2019年5月より④については「セミナー開催数・参加者数」を新たな KPI として設定。

FD宣言 KPI集計結果

最終集計日 2019/11/30

	お客様との月間面談数/件	社外研修実施・参加数/回	アフターフォローコール/件	アンケート回収率/％		
2018年10月	230件	11回	91件	未集計		
2018年11月	156件	7回	95件	未集計		
2018年12月	168件	8回	69件	未集計		
2019年1月	196件	6回	110件	5.85%		
2019年2月	202件	8回	85件	16.75%		
2019年3月	190件	11回	114件	1.90%		
2019年4月	188件	8回	92件	1.97%		
	お客様との月間面談数/件	社外研修実施・参加数/回	アフターフォローコール/件	セミナー開催数	セミナー参加者数	
2019年5月	208件	7回	91件	5	29	
2019年6月	214件	6回	99件	3	35	
2019年7月	208件	10回	-	2	16	
2019年8月	204件	7回	-	2	8	
2019年9月	175件	3回	-	3	30	
2019年10月	196件	13回	-	3	26	
2019年11月	222件	3回	-	4	24	