

「お客様本位の業務運営に関する方針」及び成果指標（KPI）

2020年1月～2021年8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. お客様の貴重なご意見をいただくことで、サービスの向上に努めます。

アンケートを実施し、定期的に集計して問題点があれば改善していきます。

◆成果指標（KPI）

①面談数

②情報提供

③研修数

④アンケート集計数

「お客様本位の業務運営に関する方針」成果指標（KPI）の報告

	①お客様との面談数	②適切な情報提供	③研修数	④アンケート回収数
2020年1月	163	4	4	6
2020年2月	154	0	4	4
2020年3月	163	1	0	17
2020年4月	76	0	1	4
2020年5月	80	0	8	0
2020年6月	124	0	10	14
2020年7月	161	1	20	7
2020年8月	158	3	5	6
2020年9月	208	3	13	7
2020年10月	176	3	15	8
2020年11月	154	2	11	12
2020年12月	174	1	8	4
2021年1月	134	1	13	1
2021年2月	165	3	11	2
2021年3月	156	2	10	0
2021年4月	177	2	10	3
2021年5月	129	3	19	2
2021年6月	169	3	8	3
2021年7月	169	4	12	4
2021年8月	158	5	9	4