

# お客様本位の業務運営に関する宣言

株式会社ライフナビ・アイ（以下、弊社）は、経営理念である「仕事に使命と誇りを持つ」「常に思いやりとやさしさを持つ」「商品ではなく安心を提供する」を実現するため、安心かつ信頼できる保険商品のご提案を致します。弊社は、総合代理店として数多くの保険商品を取り扱っております。数多くの保険商品の中からお客様に合わせた最適な保険商品のご提供、よりきめ細やかなサービスを提供するため以下に掲げる取組を行う事を宣言致します。

## 方針1. お客様のニーズに沿った最適な保険商品の提供

お客様に提供する保険商品は、特定の保険会社に偏ることなく、お客様のご意向やニーズにあった保険商品のご提案によりご選択していただくことに徹してまいります。

## 方針2. 利益相反の適切な管理

弊社は、お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することがないように、利益相反にかかる管理を適切に行うとともに、常に把握・管理に努めてまいります。

## 方針3. お客様の状況に沿った継続可能な保険商品の提供

弊社は、70歳以上のお客様や特に配慮が必要なお客様については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、丁寧なご説明とともに、ご理解度を確認しながら慎重に保険商品選定に努めてまいります。また、基本ルールとして、ご親族の同席や複数回の面談等、きめ細やかな対応に徹してまいります。

## 方針4. 重要な情報の分かりやすい提供

弊社は、契約概要・注意喚起情報その他のお客様にとっての重要な事項を、パンフレット等により丁寧にご説明致します。また、保険商品を提案する際には、その選定理由を丁寧にご説明致します。

## 方針5. 業務運営方針の定着への取り組み

弊社は、本方針の定着に向け、定期的な社内研修、外部研修などあらゆる場面を通じて弊社募集人に対して指導・教育してまいります。

# お客様本位の業務運営に係る成果指標（KPI）の策定について

株式会社ライフナビ・アイ（以下、弊社）は、経営理念として「仕事に使命と誇りを持つ」「常に思いやりとやさしさを持つ」「商品ではなく安心を提供する」を掲げております。この理念のもと、「お客様本位の業務運営方針」につきまして、同方針の定着度を図るための評価指標を策定しております。

「お客様本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）として、「訪問件数」、「保険契約継続率」を設定いたします。

## ○訪問件数

訪問件数は弊社の事業に対してお客様から評価・信頼を頂いたことの成果を総合的に示す指標です。本方針に基づく取組を通じ、より多くのお客様に支持される企業を目指す為、訪問件数を指標として設定致します。

## ○保険契約継続率

ご案内した保険商品を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・分かりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。したがって、お客様満足度を計る指標として保険契約の継続率を指標として設定致します。

## KPI：重要業績成果指標目標

1. 訪問数 月平均、30件／人
2. 契約更改率（損害保険）95%
3. 契約継続率（生命保険）13か月／100% 25か月／95% 37か月／85%

上記の成果指標（KPI）については定期的に進捗状況を確認します。

また、「お客様本位の業務運営方針」に則り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。