

2019年12月度

「お客様本位の業務運営方針」活動報告書

株式会社ライフコミュニケーションでは、「お客様本位の業務運営方針」に関する取組みに関して、保険会社から提供いただく「継続率の数値」・日々の営業活動により弊社顧客管理システムへ登録される「保全に関する対応案件数」を抽出し、2019年12月度の活動結果指標を公表させていただきます。

1、お客様本位の業務運営の実践

弊社は「お客様へ生きるを届け続ける」ために適切な保険商品、サービスの提供、自己研鑽に努めます。

- 社内会議時に本方針を確認する機会を設けています。
- 自己研鑽を通じて高いレベルの顧客対応を目指します。

2、お客様の声を経営に活かします。

お客様の立場に立ち、お客様の疑問や不安に対し、丁寧に説明を行います。

- お客様の声を記録し、半年に一度社内で共有します。
- 共有したお客様の声を日々の営業活動に活かします。

3、お客様本位の販売方針の実践

- 1、社内勉強会を行い、常に最新の情報を社内で共有します。
- 2、当社では様々なお客様の声に対応できるよう生命保険募集資格・損害保険募集資格の取得を必須としています。
- 3、70歳以上のお客様に対しては以下の方法で対応します。
 - (1) ご親族の同席
 - (2) 複数回の面談
 - (3) 当社上席者の電話による確認
- 4、正しい募集を行った結果は継続率を指標とします。
 - (1) 生命保険継続率92.00%を目指します。
 - (2) 損害保険継続率92.00%を目指します。(自動車保険更改率)
※但し、保険会社が提供可能な期間で継続率を算出します。
- 5、アフターフォローの指標として、ご契約後にお客様から頂く保全接点数がお客様からの信頼を可視化する指標の一つであると考えています。

※次頁より上記4、5の数値を公表します。

生命保険継続率 (2019年12月20日に把握した数値)

| 目標達成状況 : 達成 | | | |
|---------------------------|-------|-------------------------|---------|
| (目標) 平均継続率 : 92.00% | | | |
| (結果) 平均継続率 : 93.58% | | | |
| 保険会社名 | 算出ベース | 期間 (保険会社が提供可能な期間で直近) | 当社の継続率 |
| アフラック生命保険(株) | 件数ベース | 26か月以上継続率 | 98.10% |
| FWD富士生命保険(株) | 件数ベース | 24か月 | 100.00% |
| オリックス生命保険(株) | 件数ベース | MOF37 | 95.10% |
| 東京海上日動あんしん生命保険(株) | 件数ベース | 24か月 | 83.30% |
| 三井住友海上あいおい生命保険(株) | 件数ベース | IQA継続率24か月 | 98.60% |
| SOMPOひまわり生命保険(株) | 件数ベース | 24か月 | 100.00% |
| ソニー生命保険(株) | 件数ベース | 継続率60か月 | 99.08% |
| エヌエヌ生命保険(株) | 件数ベース | 25か月 | 92.40% |
| ジブラルタ生命保険(株) | 件数ベース | 37か月 | 98.10% |
| メットライフ生命保険(株) | 件数ベース | MOF37 | 64.71% |
| ネオファースト生命保険(株) | 件数ベース | 2019年4月1日以降 | 100.00% |

損害保険継続率 (自動車保険更改率) (2019年12月20日に把握した数値)

| 目標達成状況 : 達成 | | |
|---------------------------|-------|--------------------------|
| (目標) 平均更改率 : 92.00% | | |
| (結果) 平均更改率 : 92.20% | | |
| 保険会社名 | 算出ベース | 当社の損害保険継続率 (自動車保険更改率) |
| 三井住友海上火災保険(株) | 件数ベース | (ノンフリート) 85.70% |
| 損害保険ジャパン日本興亜(株) | 件数ベース | 98.70% |

生命保険保全に関する対応案件数

※最新対応日が 2018 年 12 月 21 日～2019 年 12 月 20 日の案件数を記載しています。

| | |
|-----------------------------|------|
| 給付金請求に関するお問い合わせ・ご相談 | 228件 |
| 保険金請求に関するお問い合わせ・ご相談 | 13件 |
| 住所変更に関するお問い合わせ・ご相談 | 45件 |
| 口座・クレジットカード変更に関するお問い合わせ・ご相談 | 53件 |
| 証券再発行に関するお問い合わせ・ご相談 | 9件 |
| 保険料控除証明書に関するお問い合わせ・ご相談 | 16件 |
| 名義変更に関するお問い合わせ・ご相談 | 19件 |
| 指定代理請求に関するお問い合わせ・ご相談 | 14件 |
| 祝金・満期金に関するお問い合わせ・ご相談 | 3件 |
| 契約者貸付に関するお問い合わせ・ご相談 | 4件 |
| 失効・復活に関するお問い合わせ・ご相談 | 6件 |
| 契約内容変更に関するお問い合わせ・ご相談 | 47件 |

損害保険保全に関する対応案件数

※最新対応日が 2018 年 12 月 21 日～2019 年 12 月 20 日の案件数を記載しています。

| | |
|-------------------------|------|
| 事故受付（自動車）に関するお問い合わせ・ご相談 | 12件 |
| 事故受付（火災）に関するお問い合わせ・ご相談 | 6件 |
| 事故受付（その他）に関するお問い合わせ・ご相談 | 7件 |
| 事故進捗確認/対応に関するお問い合わせ・ご相談 | 4件 |
| 証券再発行に関するお問い合わせ・ご相談 | 6件 |
| 保険料控除証明書に関するお問い合わせ・ご相談 | 14件 |
| 契約内容変更に関するお問い合わせ・ご相談 | 165件 |

保険業界で「募集・保全品質の向上」が新たな評価体系となる時代になりました。

弊社ではお客様から頂く全ての接点を大切に記録、検証することで会社全体の業務運営の品質アップを図ります。

そして、大切なお客様へ安心から始まる「生きる」を届け続ける所存です。

株式会社ライフコミュニケーション

社員一同