『お客様をお護り』するための当社の誓い（お客様本位の業務運営に関する方針）

2024年４月１日

株式会社ライフライン

代表取締役中野盛雄

当社は、保険代理店として関わるすべての企業および、個人のリスクマネジメントサービスの提供を担っております。当社は理念のひとつである「すべては契約者様のために」を実践し、顧客に選ばれる保険代理店であり続けるために、本方針を定めます。なお、本方針は定期的に見直しを行ってまいります。

理念　全てはお客様をお護りするために中小企業のリスクと、共に戦う総合保険代理店

https://www.lifeline-is.co.jp/

1顧客本位の業務運営の追求（原則2）（原則6）

顧客の信頼と期待に応えるために、保険募集に伴う顧客の「ご意向の把握・確認」を徹底し、当社の理念『すべては契約者様のために』を追求したリスクコンサルティングを誠実に実践いたします。また、ご要望やご不満に機敏に対応し、お客様をお護りしていきます。

1．保険業法に則った募集プロセスの実践（原則2）（原則2注）（原則3注）

お客様お護りするために、「意向把握」「比較・推奨」など、当社独自の統一した募集プロセスを策定し募集品質の平準化に務めています。また、社内研修等を通じ、募集品質の向上を図っております。

2．募集ルールの遵守状況や個人情報管理の状況などを、計画的にチェックし、不備があった場合には、改善策を講じ、改善活動の状況をフォローアップしております。こうした取り組みにより、業務品質向上と社員の成長につなげ、顧客に信頼される代理店であるよう努めております。（原則2注）

3．利益相反の適切な管理、取引における顧客との利益相反の可能性について想定し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理することができるFPの育成を行います。構築するシステムは顧客に対して最大の利益を提供できるようにし、利益相反を招かないようにします。自社や保険会社の利益を優先することなく、対話型のリスクコンサルティングを通じて顧客のニーズに合った保険商品の提案・販売を行っております。（原則3）（原則3注）（原則5注1）

4．ご契約者さまから頂いたご不満・ご意見・ご要望・その他の声を社内で対応フローを作成の上、共有し、月単位で改善策や再発防止策を検討し、実施しております。また、ご契約者さまの声は、定期的に、または必要に応じて随時社内で報告会を行い、業務品質の向上に活用していきます。（原則2注）

2 顧客のニーズ最優先の提案（原則6注1）

顧客のニーズを最優先に考え、リスクコンサルティングを通して常に顧客に最適な商品をご提案させていただきます。

1．　個人では、当社作成の「保険商品のご案内にあたって」「対応記録シート」を用い、ご提案に必要な情報・ご要望を正確に把握し、ご要望に沿った適切な商品の比較・推奨につなげ、最適なご提案に努めております。（原則2）（原則3注）（原則5注1）（原則5注5）

2．　企業では、契約企業様のリスクマネジメントを担う5番目の担当者を目指しております。お客さまの事業活動を伺い、業務フローを作成する事で、潜在化しているリスクを見える化し、多様なソリューションを提案します。我々は５番目の担当者としてお客様の永続的な事業継続に繋がる提案を実践していきます。（原則6）

３．名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供できる社員の育成を行います。

3 お客さまへの分かりやすい説明の実践（原則5注3）（原則5注5）

リスクコンサルティングを通じた分かりやすい説明の実践の為に適宜、お客さまの資産状況、就業規則内容、保険加入状況、及び加入目的の把握に努め以下を実践いたします。

1．お客さまに保険商品をご提案するに際し、複数の保険商品の販売・推奨を行う場合には、当社の比較・推奨方針に則り、

適切な募集プロセスを踏んで行きます。特に、ご高齢者・障がい者のお客さまに対しては、よりわかりやすい言葉で丁寧なご案内を行い、複数回の募集機会や説明を設ける等、きめ細やかな対応を実施しております。（原則2注）
2．お客さまの保険加入状況や知識を考慮し、明確、平易な説明を心掛け、リスクコンサルティングを通して適切な保険商品の情報提供に努めております。（原則2注）
3．商品選定理由も、保険商品のメリット・デメリット・その他のリスクを業務フロー等を活用し、具体的で分かりやすい説明に努めます。（原則2注）

４顧客にふさわしいサービスの提供（原則5）（原則5注1）

顧客との対話を通じてニーズを的確に把握し、高度な専門性をもとにお客様をお護り出来る保険商品などに関する情報を提供し、お客さまに正しくご理解頂いた上で、保険商品、サービスを選択して頂ける様に努めてまいります。
1．顧客への提案力の向上を図るべく当社社員に対しては、高度な専門性の維持・向上のため、商品研修やロープレ形式による実践的な研修を実施し、顧客にふさわしい保険商品等をご提供できるよう努めております。（月に2回程度実施）（原則6注5）
2．顧客サービスの均質化に向けて全社員が保険商品の特性や関連情報をお客様との対話を通じ、正しく適切にご説明することができるよう、業務対応マニュアルやトークスクリプト等を整備・徹底することで業務を標準化し、顧客へのサービスの均質化に努めております。（原則6注5）
3．顧客へのサービス向上のため、募集プロセスの記録・顧客対応（意向把握・比較説明・推奨販売・情報提供・意向確認・ご高齢者への対応など）が適切になされていることを確認するため、顧客管理システム（保険VOS）を活用し、募集プロセスを記録しております。これらを契約ごとに毎回モニタリングし、社員の募集実態を把握するとともに、適切な指導を行うことで、顧客へのサービス向上に繋げております。
4．顧客から頂いたご不満やご意見などについては、保険会社単位で集計・分析・改善策を実施し、定期的に、また必要に応じて随時、全体会議や営業会議にて報告するとともに、全社員で情報を共有し、再発防止・改善措置を徹底することにより、顧客へのサービスの改善・充実に繋げております。

5社員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則７）（原則7注）

社員が企業理念である『すべてはお客様のために』を意識して常に行動し、適正な業務運営が実践できるよう、社内教育、研修の充実を図り、社員が成長し仕事に満足する環境作りに努めます。
1．コンプライアンス研修を各保険会社と一緒に行い、社員のコンプライアンスへの理解、意識の向上に向けた指導・教育を継続的に実施しお客様をお護り出来る社員の育成に努めます。
2．顧客ニーズを的確に把握し、顧客に最も適したリスクコンサルティングができるよう、AFP・トータルライフコンサルタント・損害保険トータルプランナーなどの資格取得を奨励しております。各社員の推奨資格を定め、資格取得に関連する費用を会社が負担するなど、資格取得を支援し、社員が自信を持って仕事ができる様に努めます。（原則6注5）
3．顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備することができる社員の育成を行います。（原則3注）
4．顧客から頂いた「感謝の声」は、当社社員のモチベーションの向上に繋がり、また、これを社内で共有することで、社員全体の業務品質の向上にも繋がり、ひいては、顧客満足度向上にも繋がるものと考えております。当社では、契約者さまからの「感謝の声」を、全体会議にて報告するとともに、全社員で共有することにより、業務品質・顧客満足度・社員満足度向上に繋げてまいります。

これらの取組みを実施し、「保険を売る」のではなく、リスクに対して「保険を備える」提案力で、ライフラインの名のとおり、企業が成長していくために必ず必要な力として、これからも契約社を護り支え、共に発展していける５番目の担当者として尽力してまいります。

※１　原則４　　取引上の投資リスクのある金融商品、サービスの取引はありません。
※２　原則５注２　パッケージ商品として販売する商品がない為、方針の対象としません。
※３　原則５注４　取引の形態上投資リスクのある金融商品、サービスの取引がない為、方針の対象としません。
※４　原則６注１　投資リスクのある金融商品、各業法の枠を超えて横断的に商品の提供を行うことがない為方針の対応は一部実施していません。
※５　原則６注２　パッケージ商品として販売する商品がない為、方針の対象としません。
※６　原則６注３　金融商品の組成に携わる事がございませんので方針の対象としません。
※７　原則６注４　取引の形態上複雑又は投資リスクの高い金融商品の取引がない為、方針の対象としません。