

2023年6月30日

ライフタイムコンサルティング株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組結果の公表について

ライフタイムコンサルティング株式会社（社長：上垣伸久、以下「当社」）は、2023年3月期（2022年4月～2023年3月）における「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は、保険商品やサービスのご提供を通じて『日本で1番、お客さまに安心をもたらすことができる会社』になることを目指しています。その実現のために、私たちは「お客さまがライフタイムコンサルティングに相談して良かったとご納得・ご満足されること」が最も大切だと考えており、その考えに基づいた、「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。

「お客さま本位の業務運営方針」の取組結果について

取組結果1. お客さまの最善の利益追求を第一に考えた行動

「お客さま本位の業務運営方針」の浸透に向け、社内の会議（全役職員参加の会議・支社長会議等）、研修（入社時研修等）、代表取締役からの情報発信等を通じて全役職員への徹底を図るとともに、社内マニュアル（「業務管理・コンプライアンスマニュアル」「募集プロセスガイド」等）や商品のご提案前にお客さまへ説明する資料（「保険商品のご案内にあたって」）に記載する等の取り組みを行っております。

「お客さまの声」を業務運営に生かすため、特にお客さまからの苦情（不満足のお申し出）については毎月集計し、役員・部長を中心メンバーとするコンプライアンス定例会にて共有、再発防止に取り組んでおります。

取組結果2. お客さまへのわかりやすい情報提供

当社担当者が商品特性やお客さまに応じた適切な情報提供を行えるよう、特に以下の項目について社内の研修や対応を行っております。

- ・ 公的保険制度に関するeラーニング研修
- ・ お客さまへの重要事項の説明についての研修
- ・ 特定保険契約販売時の注意点についての研修
- ・ ご高齢のお客さまに配慮すべき事項についての研修

また、障がいをお持ちのお客さまに配慮すべき事項については、社内マニュアル（「業務管理・コンプライアンスマニュアル」「募集プロセスガイド」）に記載するとともに、耳の不自由なお客さまの補助ツール（「コミュニケーションボード」）を各営業拠点に設置する等、周知徹底に努めております。

取組結果3. お客さま本位の適切な商品・サービスの提供

当社担当者がお客さまのご意向を踏まえた商品のご提案が行えるよう、特に以下の項目について社内の研修や対応を行っております。

- ・保険商品の知識習得に関する研修
- ・お客さまのご意向の把握・確認と適切な記録に関する研修
- ・お客さまのご意向に沿った適切な商品提案に関する研修

お客さまのご意向を踏まえた商品のご提案が適切に実施されているかを確認するために、社内システム（「意向確認ナビ」）に記載の意向把握・確認記録を営業責任者等（支社長・スタッフ）や業務品質マネジャー*1、本社部門が点検を行っております。この点検では募集プロセスが適切に入力されているか、提案にあたっては当社の推奨方針に則っているか、また推奨商品以外のお申込みの場合は、その理由が適切に記録されているかを確認しております。

なお、2023年3月期の営業拠点におけるコンプライアンスプログラム*2は、「意向把握・確認の励行（「意向確認ナビ」の早期入力徹底）」とし、意向把握・確認の徹底を図っております。

*1：募集品質の向上、営業拠点の内部管理態勢の構築・整備等を行い、その業務を遂行するために当社担当者の指導・教育を行う専任管理者

*2：コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画

お客さまへのアフターフォローとして、一部のお客さまにアンケートやレターの発信、お電話（サンキューコール）等を実施し、ご契約内容やご請求、ご要望等を確認しております。

また、アンケートやレター、お電話（サンキューコール）等により、適正な募集が行われていたかを必要に応じて確認しております。

コンプライアンスを徹底する取り組みとして、全役職員に対してコンプライアンス統括室が作成した資料によるコンプライアンス研修を毎月行っております。

取組結果4. お客さま本位の業務運営を最優先とするための取り組み

お客さまへの保険商品のご案内にあたっては、「オリックス生命保険株式会社100%の子会社である事を説明したうえで、お客さまのご意向を把握・確認し、同社の取り扱う保険商品の推奨、ご提案」としておりましたが、よりお客さま本位の業務運営を目指すため、「お客さまのご意向を把握・確認したうえで、当社が推奨する保険商品のご提案」に変更しました。

短期間で消滅（解約等）した契約は募集の適切性が懸念されるため、支社長が当社担当者から事情を確認しております。また、適宜、本社部門が短期間で消滅となった契約のモニタリングを実施し、消滅理由や募集時の当社担当者の対応等を確認しております。これらを通じて、適切な募集が行われているか、お客さまの利益が不当に害されることがないか、など適切な募集であったかどうかの把握に努めております。

特定保険契約におけるお客さまが負担される手数料等の諸費用をお客さまに適切に情報提供が行えるよう、社内の研修を行っております。

取組結果5. お客さま本位の業務運営実践による重要指標について

当社では、継続率、「お客さまの声」をお客さま本位の業務運営実践の重要指標と定め、その結果を公表いたします。

1. 継続率

お客さまにご納得・ご満足いただいた上でお申し込みいただいているか、アフターフォローを十分に行えているかを示す非常に重要な指標です。継続率は、お客さまのご契約が、解約・失効とならず、有効に継続している割合を示しています。

当社は、ご案内した保険を長きにわたりご継続いただいていることは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客さまにご納得・ご満足いただいた結果と考えており、業界における一般的な指標である「継続率」を重要指標として設定しました。

以下の数値は、当社において最も取り扱いが多いオリックス生命保険株式会社の契約を対象とした実績です。

	2023年3月期	2022年3月期	2021年3月期
3か月継続率	98.8%	98.7%	98.9%
37か月継続率	81.6%	80.7%	82.0%

今後もお客さまに寄り添い、お客さまのニーズに的確にお応えすることで、お客さまに長きにわたりご継続いただけるよう、ご納得・ご満足していただける提案とアフターフォローを実践してまいります。

2. 「お客さまの声」

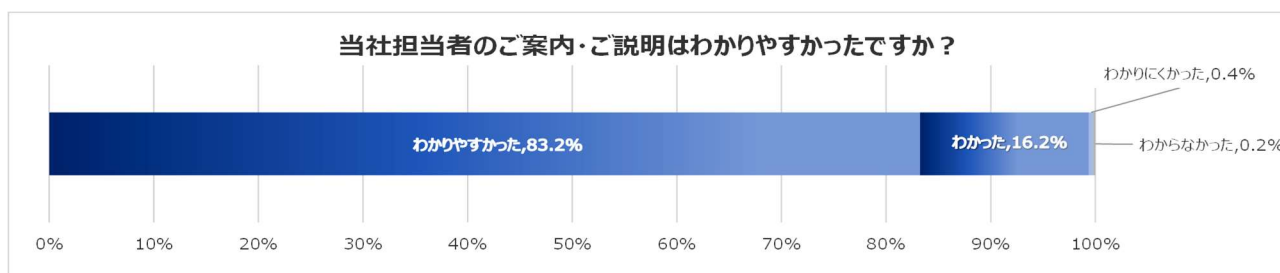
① お客さまアンケートの実施

当社にて、保険にご加入いただいたお客さまにアンケートのご協力をいただき、当社担当者に対するご評価をいただいております。

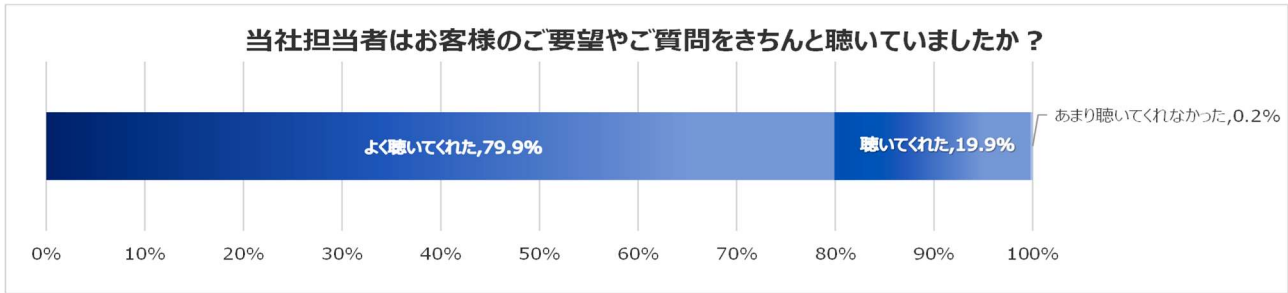
※アンケートについて

有効回答：510件（2023年2月実施）

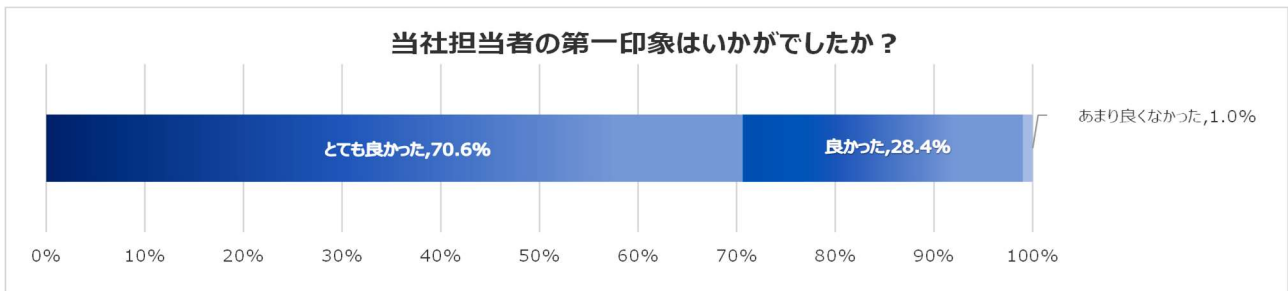
取得方法：郵送アンケート回答方式で当社がお客さまに直接ご案内



「当社担当者のご案内・ご説明はわかりやすかったですか」の質問について「わかりやすかった」「わかった」とご回答いただいた方が99.4%を占めました。

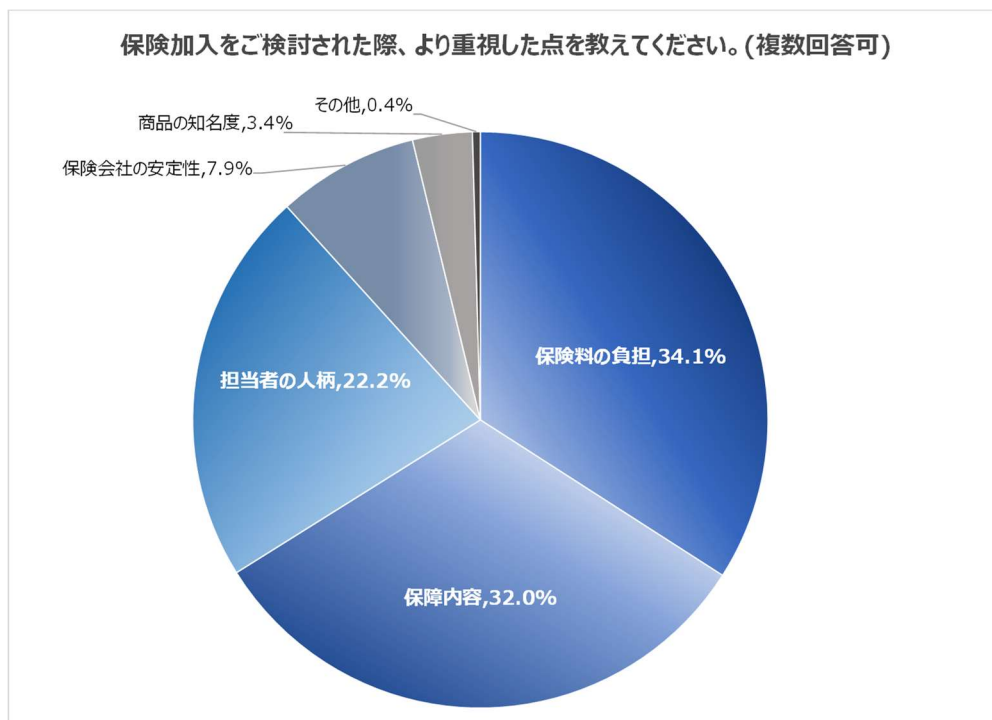


「当社担当者はお客さまのご要望やご質問をきちんと聴いていましたか」の質問について「よく聴いてくれた」「聴いてくれた」とご回答いただいた方が 99.8%を占めました。



「当社担当者の第一印象はいかがでしたか」の質問について「とても良かった」「良かった」とご回答いただいた方が 99.0%を占めました。

多くの方にご満足いただいた結果となりました。今後もこれらの満足度を 100 %に近づけるべく、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。



お客さまが保険加入をご検討される際に、より重視した点は、「保険料の負担」が最も高い結果(34.1%)となりました。次いで、「保障内容」「担当者の人柄」という結果でした。

当社は今後も、お客さまの真のご要望・ご意向をお聞きし、最適な保険商品をご提案できるよう、常に“お客さまに寄り添った行動”を実践してまいります。

また、以下のような「お褒めの言葉」も多数いただいております。

- 多くの保険会社の商品について知識が豊富で、人生プランについても相談できるので頼りにしています。
- 商品内容の良さも当然ですが、担当者の気遣いあるご対応に惹かれました。普段からよく勉強されているのだと教養の深さにも脱帽です。

② お客さまからの苦情（不満足のお申し出）

当社は、お客さまからの不満足のお申し出を苦情と受け止め、真摯に向き合い、担当者などに対して改善指導をするのみならず、重要事項に関しては会社全体で連携し、再発防止に取り組んでまいります。

また、お客さまからのお褒めの言葉については謙虚に受け止め、より良い取り組みに生かしてまいります。

「苦情（不満足のお申し出）」件数

	2023年3月期	2022年3月期	2021年3月期
苦情(不満足のお申し出)	359件	355件	276件

当社および保険会社に寄せられた不満足のお申し出の総数を掲載しております。

ライフタイムコンサルティング 「お客さま本位の業務運営方針」

<https://www.orix.co.jp/lt-con/company/fiduciary/index.html>

以上