

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社ライフサポート（以下「当社」といいます）はモットーである『感謝』と『真心』を常に持ち、迅速に対応することの積み重ねにより、お客様より信頼され、当社の名前のおりお客様の『生きる』を支える代理店でいられるよう全従業員一丸となって、お客様本位の業務運営に努めております。

それを実現させるために、当社では「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定しました。私たちはプロフェッショナルとしての自覚を持ち、本方針に基づいた行動を実践することにより、お客さまと社会に貢献してまいります。

なお、この内容はさらに効果的なものとするため、当社の状況や社外環境の変化等に応じて随時見直しを行います。

【方針 1】 顧客の最善の利益の追求

当社は保険のプロフェッショナルとして、お客様が抱える各種課題の解決手段として、適正な商品やサービスの提案を行います。

そのために、全従業員に対して高度な専門性と職業倫理を保持するための取り組みを行い、お客様に最善の利益を提供するよう努めてまいります。

<具体的な取り組み>

- ① 社内システムを活用し全従業員で情報を共有することにより、組織としてお客様対応を行います。

【取組状況（KPI）】

顧客管理システムを活用し、お客様との対応履歴を残し全従業員で共有できる体制をとっております。

- ② お客様に気持ちよくご来店いただくために、毎営業日欠かさずに社内清掃を行います。

【取組状況（KPI）】

毎営業日始業前に社内清掃を行っております。

- ③ マナーアップのための各種コンテンツを活用した教育を行い、質の高いお客様対応を
実践します。

【取組状況 (KPI)】

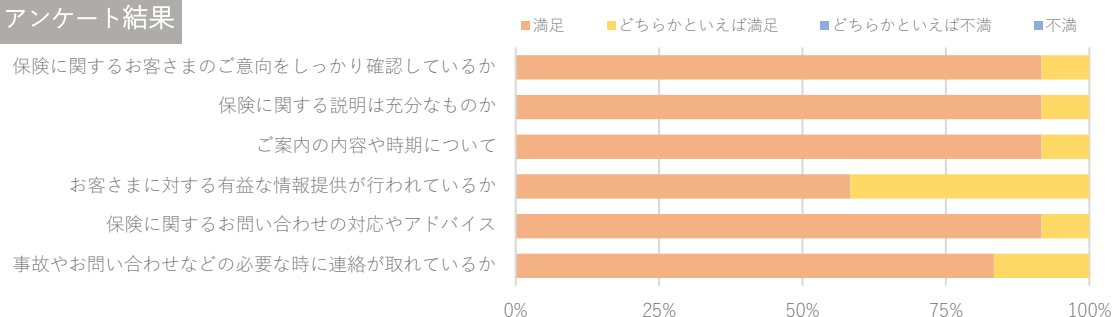
マナーアップ研修回数	2025年度(前期)
	4回

- ④ より質の高いサービスを提供するために、お客様アンケートを実施します。

【取組状況 (KPI)】

アンケート総回答数	2025年度(前期)
	12件

アンケート結果



- ⑤ コンプライアンスをテーマとする研修および理解度テストを定期的実施することにより、
お客様に良質なサービスを提供します。

【取組状況 (KPI)】

コンプライアンス 研修回数	2025年度(前期)
	14回

- ⑥ 高齢のお客様および障がいをお持ちのお客様に対し、より丁寧な対応を行います。

【取組状況 (KPI)】

70歳以上のお客様や障がいをお持ちのお客様に対して、所定の対応記録シートを活用し
より丁寧できめ細やかな対応を行い内容を記録しています。

- ⑦ 当社の業務運営の状況について客観的視点による評価を受け、業務改善に活かすために外
部監査機関による監査を実施します。

【取組状況 (KPI)】

※結果はAを最上位とし、A～Dの4段階評価となっています

外部監査結果	実施日	2024/9/10
	実施機関	セブンスターズ コンサルティング株式会社
	総合評価	A

【方針 2】 利益相反の適切な管理

当社は、法令等遵守を最優先におき、お客様の立場にたった誠実かつ公正な業務運営に努め利益相反を排除します。

<具体的な取り組み>

- ① 利益相反防止をテーマとする研修を定期的実施することにより、お客様の立場にたった業務運営に努めます。

【取組状況 (KPI)】

コンプライアンス 研修回数	2025年度(前期)
	14回

- ② お客様からいただいたご契約について、社内システムを活用し利益相反の有無を確認します。

【取組状況 (KPI)】

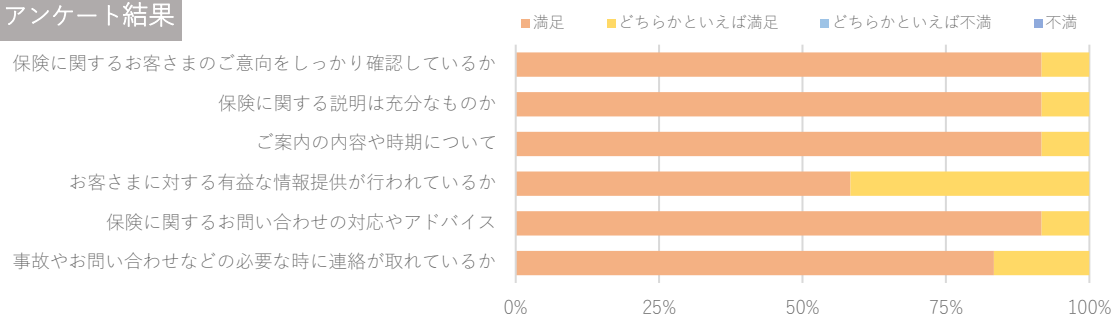
顧客管理システムを活用し、お客様の意向・対応記録を残し複数名で確認を行っております。

- ③ 利益相反を防止するために、お客様アンケートを活用します。

【取組状況 (KPI)】

アンケート総回答数	2025年度(前期)
	12件

アンケート結果



【方針3】 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に重要な情報をご理解いただくために、わかりやすく丁寧な情報提供を行います。

<具体的な取り組み>

- ① お客様に正確かつわかりやすく情報を提供するために、定期的にロールプレイングトレーニングを行います。

【取組状況（KPI）】

ロールプレイング 実施回数	2025年度(前期)
	11回

- ② お客さまへの説明にあたり、できるだけわかりやすい言葉を使用し適切なスピードで話します。

【取組状況（KPI）】

ロールプレイング 実施回数	2025年度(前期)
	11回

- ③ 事故事例に関する情報を社内で共有し、お客さまへ有益な情報として提供します。

【取組状況（KPI）】

事故事例共有実施回数	2025年度(前期)
	5回

- ④ お客様に正確かつ最新の情報を提供するために、従業員に対し商品や事故対応等、様々な研修の受講機会を創出します。

【取組状況（KPI）】

各種研修回数	2025年度(前期)
コンプライアンス	14回
商品	25回
周辺知識	35回
事故対応	5回
マナーアップ	4回
ロールプレイング	1回
その他	9回

【方針4】 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の状況およびご意向を正確に把握したうえで、ふさわしい商品やサービスを提供するとともに、ご契約後は長期的な視点に配慮したフォローアップを行います。

<具体的な取り組み>

- ① コンサルティングシートを活用し、お客様の状況やご意向の正確な把握に努めます。

【取組状況 (KPI)】

新たにご相談いただくお客様に対してはコンサルティングシートを活用し、お客様のご意向に沿ったプランのご案内を行っています。

ロールプレイング 実施回数	2025年度(前期)
	11回

- ② ご高齢のお客様に対しては、親族登録制度や面談時の記録等を活用し、より丁寧な対応を行います。

【取組状況 (KPI)】

70歳以上のお客様に対しては、所定の対応記録シートを活用し、より丁寧できめ細やかな対応を行い、内容を記録しています。

親族登録済契約者数	2025年度(前期)
	204名

- ③ お客様の抱えるリスクや不安を正確に把握するため、定期的にロールプレイングトレーニングを行います。

【取組状況 (KPI)】

ロールプレイング 実施回数	2025年度(前期)
	11回

- ④ ご契約をいただいているお客様に対し、長期的な視点に配慮した適切なフォローアップを行います。

【取組状況 (KPI)】

1年間未対応かつ翌月お誕生月を迎えられるお客様に対してフォローのご連絡を行っております。

- ⑤ 当社が取り扱う商品やその仕組みを従業員が十分に理解するために、研修を実施します。

【取組状況（KPI）】

商品研修回数	2025年度(前期)
	25回

- ⑥ 市場の変動リスクを有する商品については、保険会社専用のシステム、またはヒアリングシートを用いてお客様の適合性を確認したうえでご案内します。

【取組状況（KPI）】

各保険会社の所定の研修を受講し、その上で引受ルールに則って対応しております。

変動リスク商品 研修回数	2025年度(前期)
	3回

- ⑦ 取引保険会社における市場の変動リスクを有する商品に対する取り組み内容を理解し、同商品の販売において得た各種情報を保険会社と適宜共有し、お客様に最善の利益を提供するための体制づくりに活用します。

【取組状況（KPI）】

市場変動リスクを有する保険商品について、保険会社の提供する情報を適切に把握し、販売時に得たお客様の情報や現場の情報を保険会社と共有しています。

これにより、お客様の最善の利益を実現するための販売体制の整備に努めています。

【方針 5】 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は、経営理念および当方針を全従業員に周知のうえ動機付けを行い、お客様の最善の利益を追求します。

<具体的な取り組み>

- ① 業務品質に重きをおいた人事評価制度を運用し、従業員のモチベーションアップを図ります。

【取組状況 (KPI)】

方針の通り、業務品質に重きをおいた人事評価制度を運用すべく現在評価制度を作成中です。

- ② より質の高いお客様対応を実現させるために、当方針をテーマとするディスカッションを社内を実施します。

【取組状況 (KPI)】

各課内での毎朝のミーティング、月1回の全体会議内で実施しています。

- ③ 業務改善および従業員のモチベーションアップを図るため、社内でお客様の声を積極的に共有します。

【取組状況 (KPI)】

各課内での毎朝のミーティング、月1回の全体会議内で実施しています。

- ④ より活気ある職場作りを実現するために、笑顔で明るい挨拶を徹底します。

【取組状況 (KPI)】

方針の通り、全従業員で毎日実践しています。

- ⑤ 周辺知識習得のため、従業員における各種資格取得を促進します。

【取組状況 (KPI)】

各資格の受験料を全額会社で負担し資格取得支援を行っています。

資格取得状況		2025年度(前期)
公的資格	F P 2 級	2名
	宅建	1名
AIG損害保険 株式会社 認定資格	G R M	4名
	S R M	2名
	E R M	0名
相続診断士		1名
証券診断士		1名
終活ガイド認定		2名
埼玉県認知症サポーター		1名