FD宣言

お客さま第一の業務運営方針

ライフコンシェルジュ株式会社

東京都新宿区西新宿6-15-1
セントラルパークタワー　ラ・トゥール新宿610

お客さま第一の業務運営方針

ライフコンシェルジュ株式会社（以下「当社」）は、企業理念である「究極のパーソナルサービス」の実現に向けて常にお客さまの立場に立ち、共に成長できる体制を構築し、社員育成や提携企業とより良い関係を構築いたします。当社の行動指針の項目でもあるように御用聞きであり続け、お客さまのニーズに答えられるよう、決してNOを言わない姿勢であり続ける業務運営を推進してまいります。

保険のみならずあらゆる人脈を駆使し、最適な提案やサービスを提供できるよう当社では代理店運営や社員育成を常に見直し、改善し続け、より良いサービス提供に努めます。

金融事業者として位置づけられている当社は、金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことに伴い常にお客さまの立場に立ち、保険のリスクコンサルティングサービスを提供する総合保険代理店企業として「お客さま本位の業務運営方針」（FD宣言＝フィデューシャリデューティー宣言）を策定いたしました。

当社は引き続きお客さま目線、立場で考える企業文化を根底に重要性を認識し、この宣言に表された経営理念、行動指針を常により良いものへと継続・改善・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらに徹底を図ってまいります。

方針1　お客さま本位の業務運営方針策定・公表　　対応原則　原則２、原則２（注）、原則６（注１）、原則７

１、　「お客さまの安心と満足」を追求した業務体制
当社は、お客さまと長期にご継続いただくために「お客さまの安心と満足」を実現させたいと考えております。そのため、お客さまに安心と満足を実感頂くには社員全員が御用聞きであり、適正な手続きをはじめ、お客さまの利益に繋げ、適切なアフターフォローに努め、保険のみならずあらゆる人脈を駆使し、最適且つ最善のサービスの提供を使命として、お客さま本位の業務運営を実施いたします。

２、　社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します
当社は、社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動するよう、社員育成を継続的に行います。また、組織や個人の目標管理、評価においても「お客さま第一」に高い価値観を置くことにより、企業文化として定着を図ります。

方針2　お客さまの最善の利益の追求　　対応原則　原則2、原則2（注）、原則６（注5）

１、　お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします
当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたご意見、要望、お褒め・苦情等すべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします

２、　お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います
当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うため、金融サービスの提供等に関する法律、消費者契約法および、各種法令等を遵守を徹底する積極的なコンプライアンス推進体制に取り組みます。

方針3　利益相反の適切な管理

対応原則　原則2（注）、原則3、原則3（注）、原則5（注1）、原則６、原則６（注１、注４、注6、注7）、原則７

１、 適切な利益相反管理
当社は、取扱可能なすべての保険商品の中からお客さまのご意向に沿った保険商品のご提案に努めます。
また保険募集人がお客さまのご意向の内容や加入締結に至るまでの経緯を記録した顧客管理・意向把握シートを定期的に確認し、お客さまの利益が不当に害されることがないようすべての取引の管理（利益相反等の管理）、維持、改善に努めてまいります。

２、 特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理
当社は利益相反等の管理においても、特に特定保険契約やご高齢のお客さまの契約について、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、当該販売、推奨等が適正であるか、担当保険募集人へのヒアリングを交えた販売実績の分析をするなど徹底した検証、管理を行ってまいります。

方針4　お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供

対応原則　原則４、原則5、原則5（注１、注３、注４、注５）、原則6、原則６（注５、注6、注7）

ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます
当社は、お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います

(1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等を工夫し、わかりやすく説明します。
(2) お客さまのご意向に沿った適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまの商品に関する知識、ご予算、ご契約の目的等を総合的に勘案して説明します。
(3) ご契約後も、ご契約の変更・更改・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性を向上させます。
(4) お客さまの資金繰りや事業状態の確認が行える体制を構築させ、お客さまの状況に応じた最善の提案とサポート、アドバイスが行えるようにします。
(5) 外貨建て保険や変額保険等の投資性商品(特定保険契約)をご提案する際は、お客さまの資産状況、保険その他の金融商品に 関する知識、取引経験等をお伺いしたうえで、金融取引に関する基本的な情報提供のほか、為替リスクや、お客様ご自身にご負担いただく費用、リスク等について、お客さまの投資判断に影響する重要な情報の提供に努めます。

方針5　お客さまにふさわしいサービスの提供　　対応原則　原則5、原則5（注３）原則６、原則６（注1、注４ 、注6、注7 ）

１、　お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します
当社は、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供します。

２、　定期的なアフターフォロー体制構築
当社は、ご加入いただいたお客さまに対して定期的に保険契約に関する内容のお知らせを行い、お客さまを取り巻く環境や資産、収入等が変化したことを把握した場合には、社内登録情報の変更を行い、適宜、変化に応じたフォローに努めてまいります。

3、　早期更改手続き体制構築
当社は、災害が起きた際にお客さまの事業がどこよりも早く事業再開できるよう早期に更改手続きを実施し、迅速な保険金請求が可能な体制を構築します。

4、　お客さまに寄り添った事故対応を実践します
当社は、事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方に、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを行うとともに、お客さま第一の「心にまで向き合う事故対応」を実践します。

方針6　従業員に対する適切な動機付づけの枠組み等　　対応原則　原則2、原則2（注）、原則６（注５）、原則７、原則７（注）

１、　代理店が行う業務の品質向上に取り組みます
当社は、営業社員の雇用を判断する際の事前審査や、雇用後の継続的な教育・指導を通じて、代理店が行う業務の品質向上に取り組みます。

２、　従業員の育成の実施と能力開発に取り組みます
当社は、金融リテラシー、金融知識の向上に対し高い意識を持ち、お客さま一人ひとりに応じたきめ細かいサービスを提供できるよう教育体制を構築いたします。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（１）

○顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則２】顧客の最善の利益の追求 **原則２** 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	**方針1-1**　「お客さまの安心と満足」を追求した業務体制 **方針1-2**　社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します **方針2-1**　お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします **方針2-2**　お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います **方針6-1**　代理店が行う業務の品質向上に取り組みます **方針6-2**　従業員の育成の実施と能力開発に取り組みます
（注） 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	**方針1-2**　社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します **方針2-1**　お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします **方針2-2**　お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います **方針3-1**　適切な利益相反管理 **方針3-2**　特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理 **方針6-1**　代理店が行う業務の品質向上に取り組みます **方針6-2**　従業員の育成の実施と能力開発に取り組みます

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（2）

○顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則３】利益相反の適切な管理 **原則3** 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、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べきである金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	**方針3-1**　適切な利益相反管理 **方針3-2**　特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理
（注） 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合(※) ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 (※)	**方針3-1**　適切な利益相反管理 ※当社における組織形態上、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推進することがないため対象としていません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（3）

〇顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則４】手数料等の明確化 **原則4** 金融事業者は、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すべきである。	**方針4** お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（4）

○顧客本位の業務運営に関する原則

【原則５】重要な情報のわかりやすい提供

原則5

金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則４に示された事項のほか、金融商品・ サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

（注1）

重要な情報には以下の内容が含まれるべきである 。

・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス の基本的な利益 （リターン）、損失その他のリスク、取引条件

・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性

・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス の選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）

・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数 料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所

方針4	お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います
方針5-1	お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します
方針5-2	定期的なアフターフォロー体制構築
方針5-3	早期更改手続き体制構築
方針5-4	お客さまに寄り添った事故対応を実践します

方針3-1	適切な利益相反管理
方針3-2	特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理
方針4	お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（5）

○顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 **（注2）** 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場 合においても同じ）。（※）	※当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、対象としておりません
（注3） 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	**方針4** お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います **方針5-1** お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します **方針5-2** 定期的なアフターフォロー体制構築 **方針5-3** 早期更改手続き体制構築 **方針5-4** お客さまに寄り添った事故対応を実践します

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（6）

○顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 **（注4）** 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・ 推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	方針4　お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います
（注5） 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	方針4　お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（7）

〇顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供 **原則6** 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	**方針3-1** 適切な利益相反管理 **方針3-2** 特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理 **方針4** お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います **方針5-1** お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します **方針5-2** 定期的なアフターフォロー体制構築 **方針5-3** 早期更改手続き体制構築 **方針5-4** お客さまに寄り添った事故対応を実践します
（注1） 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・ サービスの提案を行うこと。 ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	**方針1-1** 「お客さまの安心と満足」を追求した業務体制 **方針3-1** 適切な利益相反管理 **方針3-2** 特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理 **方針5-1** お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します **方針5-2** 定期的なアフターフォロー体制構築 **方針5-3** 早期更改手続き体制構築 **方針5-4** お客さまに寄り添った事故対応を実践します

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（8）

〇顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供	
（注2） 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。（※）	※当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、対象としておりません
（注3） 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。（※）	※当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としていません
（注4） 金融事業者は特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う 場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・ 推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	**方針3-1** 適切な利益相反管理 **方針3-2** 特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理 **方針5-1** お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します **方針5-2** 定期的なアフターフォロー体制構築 **方針5-3** 早期更改手続き体制構築 **方針5-4** お客さまに寄り添った事故対応を実践します

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（9）

○顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供	
（注5） 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	方針2-1 お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします 方針2-2 お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います 方針4 お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います 方針6-1 代理店が行う業務の品質向上に取り組みます 方針6-2 従業員の育成の実施と能力開発に取り組みます
（注6） 金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。（※）	方針3-1 適切な利益相反管理 方針3-2 特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理 方針4 お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います 方針5-1 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します
（注7） 金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取り組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用するべきである。（※）	方針3-1 適切な利益相反管理 方針3-2 特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理 方針4 お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います 方針5-1 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（10）

〇顧客本位の業務運営に関する原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み **原則7** 金融事業者は、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べきである。	**方針1-1**　「お客さまの安心と満足」を追求した業務体制 **方針1-2**　社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します **方針3-1**　適切な利益相反管理 **方針3-2**　特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理 **方針6-1**　代理店が行う業務の品質向上に取り組みます **方針6-2**　従業員の育成の実施と能力開発に取り組みます
（注） 金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	**方針6-1**　代理店が行う業務の品質向上に取り組みます **方針6-2**　従業員の育成の実施と能力開発に取り組みます 【ご留意】 ※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません 。 ※当社は保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨をしておりません。 ※当社の取扱商品の特性上ならびに販売手数料等の開示義務がある保険代理店ではございません。 上記の理由から、当該事項に係る原則５（注２）、原則６（注２）、（注３）については、本方針の対象としておりません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（11）

○プロダクトガバナンスに関する補充原則	ライフコンシェルジュ株式会社の方針の該当箇所
【補充原則1～5（各注を含む）】	※当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としていません

【ご留意】

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません 。
※当社は保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨をしておりません。
※当社の取扱商品の特性上ならびに販売手数料等の開示義務がある保険代理店ではございません。
上記の理由から、当該事項に係る原則５（注２）、原則６（注２）、（注３）、補充原則1～5（各注を含む）については、本方針の対象としておりません。

ライフコンシェルジュ株式会社　FD方針における取組状況（KPI）

ライフコンシェルジュ株式会社のFD方針	2024年度の取組状況（KPI）
「お客さまの安心と満足」を追求した業務体制（方針1-1） 社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します（方針1-2） お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います（方針2-2） 代理店が行う業務の品質向上に取り組みます（方針6-1） 従業員の育成の実施と能力開発に取り組みます（方針6-2）	コンプライアンス研修（内容・実施数） 販売研修・商品研修・事務研修（内容・実施数） 資格取得（種類・取得者数）
お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします（方針2-1）	お客さまの声（収集数・好事例・改善事例） お客さまアンケート
適切な利益相反管理（方針3-1） お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します（方針5-1）	「顧客管理・意向把握シート」の確認（確認件数）
特定保険契約とご高齢のお客さま契約の管理（方針3-2）	委託保険会社別販売実績（各社別） 高齢者対応状況の検証（実施記録件数）
「お客さまの安心と満足」を追求した業務体制（方針1-1） お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、 適正な保険募集および契約管理を行います（方針4） 早期更改手続き体制構築（方針5-3）	早期更改率　満期継続率
定期的なアフターフォロー体制構築（方針5-2）	保険台帳一覧の提供（提供数）
お客さまに寄り添った事故対応を実践します（方針5-4）	事故対応研修・勉強会（実施数）

ライフコンシェルジュ株式会社　FD方針における取組状況（KPI）

～2024年度の取組状況～

会議・コンプライアンス研修・販売研修・商品研修・事務研修・事故対応研修等の実施記録

社内会議等
全体会議：12回
経営会議：5回
未来会議：1回
営業MTG：12回
クラークMTG：12回
コンプライアンス研修：2回
女性活躍推進プロジェクト：5回

あんしん生命
継続教育研修：1回
商品勉強会：2回

あいおい生命
募集人継続教育制度：1回
商品勉強会：1回

大同生命
e-ラーニング：3回
代理店点検：1回

AIG損保
商品試験：2回
商品勉強会：4回
プロデューサーMTG：12回
AMATセミナー：2回
ARCコンピテンシー：3回
クラークセミナー：3回

メットライフ生命
コンプライアンス研修：1回
代理店自己点検：1回
商品勉強会：1回

オリックス生命
商品勉強会：1回
コンプライアンス研修：2回

三井住友
MSカレッジe-ラーニング：1回
商品勉強会：1回

東京海上
業務連絡会：5回
商品勉強会：2回
事故対応研修：1回

エヌエヌ生命
代理店管理者向け研修：1回
代理店自己点検：1回

日本生命・はなさく生命
代理店点検：1回
商品勉強会：2回

ライフコンシェルジュ株式会社　FD方針における取組状況（KPI）

算出対象期間：2023年12月～2024年11月　　2024年12月時点

社員資格取得状況

日本損害保険協会認定
損害保険トータルプランナー　：　4名

２級ファイナンシャルプランニング技能士　：　2名

お客さまの声の収集数・好事例・改善事例

お客さまアンケート実施提示件数：　630件

アンケート回答件数：　22件

意向把握シートの実績及び確認検証件数

損害保険	2,226件
生命保険	101件
合計件数	2,327件

高齢者対応実施記録件数

5件

アフターフォロー実施件数（保険台帳一覧の提供件数）

76件

ライフコンシェルジュ株式会社　FD方針における取組状況（KPI）

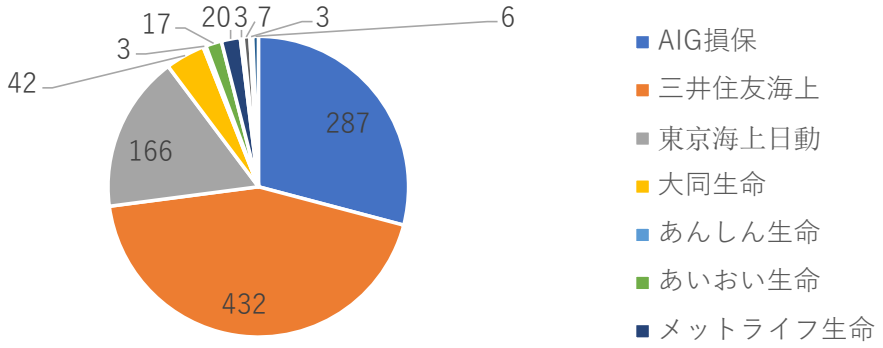
2024年12月時点

契約継続率

算出対象期間：2023年12月～2024年11月

AIG損害保険	91.17%
三井住友海上火災	81.29%
東京海上日動火災	85.29%

各保険会社別新規件数



早期更改率 対象商品弊社抜粋

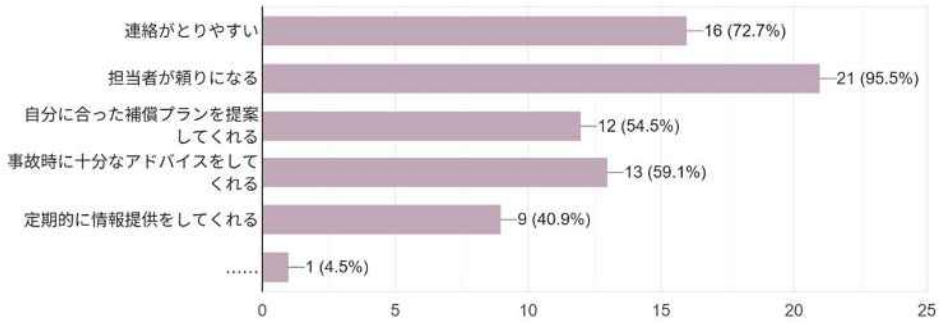
算出対象期間：2023年12月～2024年11月

	AIG損害保険	三井住友海上火災	東京海上日動火災
各商品合計	77.32%	57.25%	54.20%

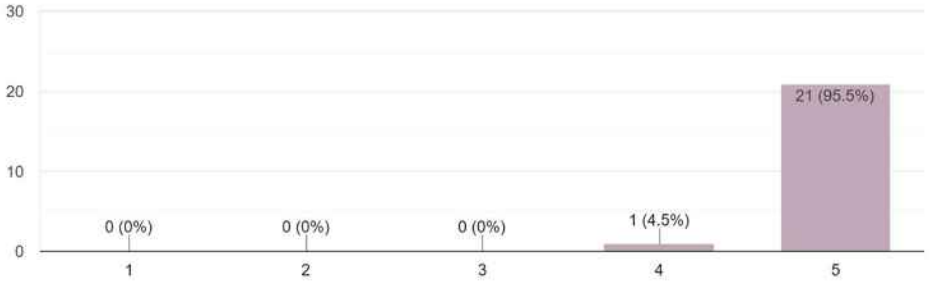
お客さまの声の収集数・好事例・改善事例

2024年12月時点

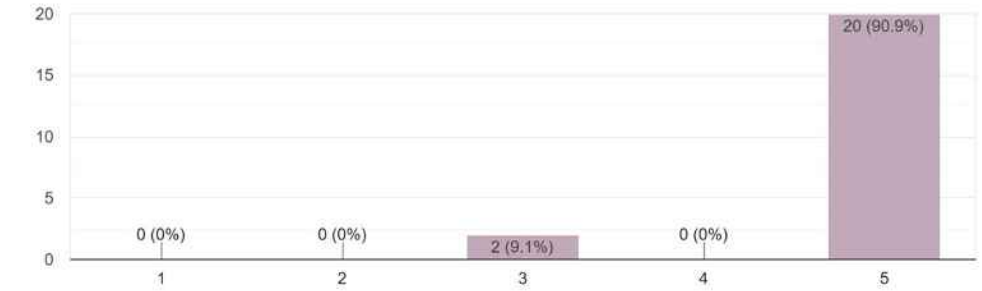
「保険代理店」を選ぶ際に重視されることを教えて...（あてはまるものをすべて選択してください）
22 件の回答



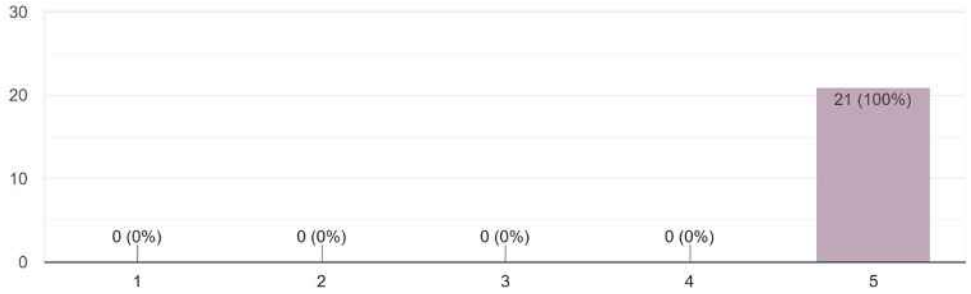
弊社の対応に満足されていますか。
22 件の回答



仮に保険加入を検討しているご家族や友人・知人の...弊社をどの程度おすすめしたいと思いますか。
22 件の回答



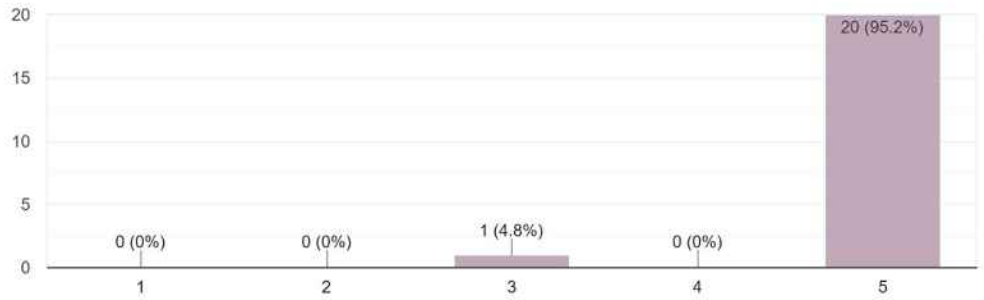
営業担当者の対応について、どのように感じられましたか。　A．連絡のとりやすさ
21 件の回答



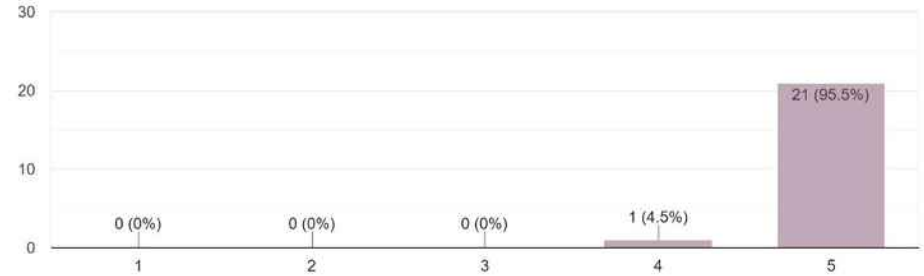
お客さまの声の収集数・好事例・改善事例

2024年12月時点

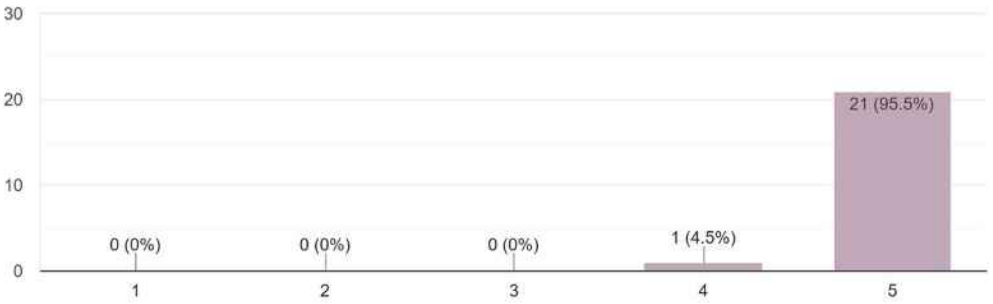
営業担当者の対応について、どのように感じられましたか。 B．商品説明のわかりやすさ
21 件の回答



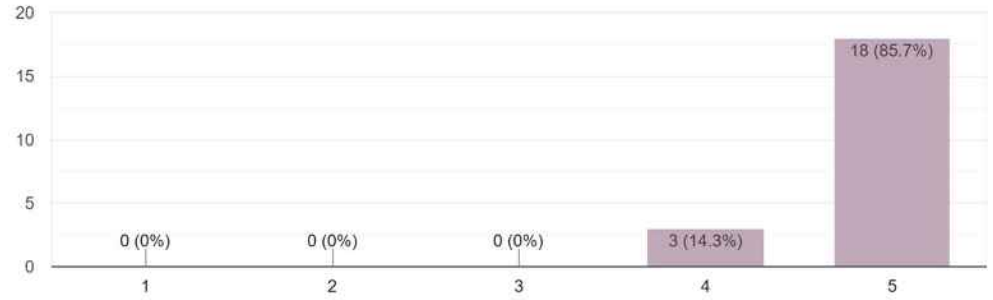
営業担当者の対応について、どのように感じられましたか。 C．自分に合った補償プランの提案
22 件の回答



営業担当者の対応について、どのように感じられましたか。 D．接客態度・マナー
22 件の回答



営業担当者の対応について、どのように感じられましたか。 E．定期的な情報提供
21 件の回答

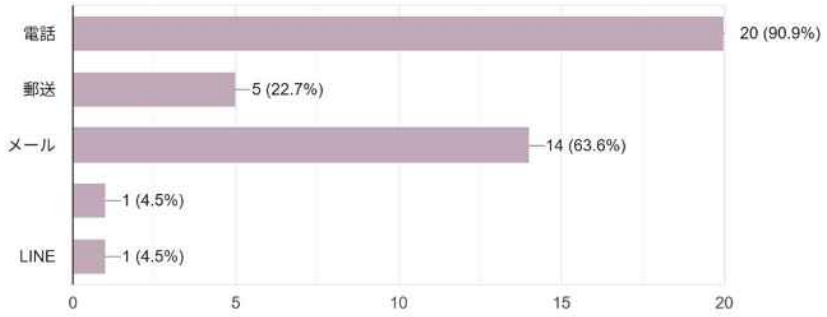


お客さまの声の収集数・好事例・改善事例

2024年12月時点

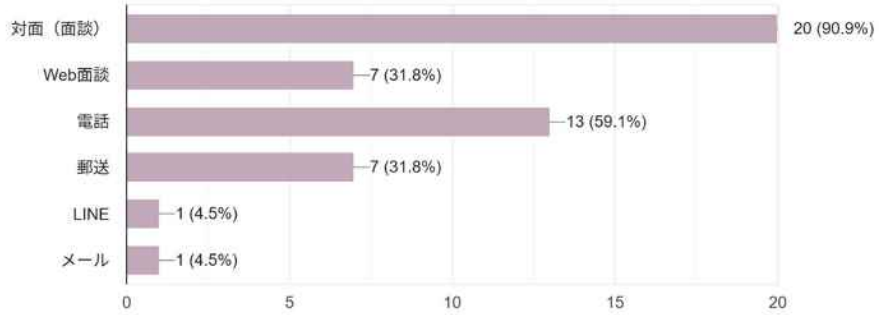
今後希望される弊社からの連絡方法を教えてくださ...るものをすべて選択してください）　■連絡方法

22 件の回答



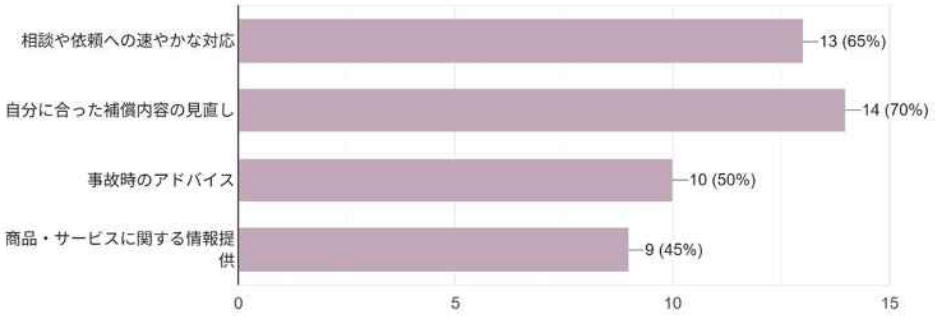
今後希望される弊社からの手続方法を教えてくださ...るものをすべて選択してください）　■手続方法

22 件の回答



弊社に今後期待することはありますか。（任意）　（あてはまるものをすべて選択してください）

20 件の回答



弊社へのご意見がありましたらお聞かせください。（任意）
（提供してほしい情報、改善してほしい点、おほめなど）

・いつもありがとうございます。
・いつも良くして頂きありがとうございます。めちゃくちゃ助かっています。助成金の事を少し教えて頂けたらと思います。
・これからも人生設計のサポートをお願い致します。
・いつも迅速にご対応していただき、大変感謝しております。 事故時の対応だけではなく小さな疑問やご相談にも、とてもご丁寧に対応していただいております。ありがとうございます。 今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。
・いつも丁寧に対応して頂き、困った事があれば真っ先に連絡しています。スピーディーに的確に対応して頂けます。
・デメリットの説明をきちんと行い契約者側に立ち、信頼しています。これからもよろしくお願い申し上げます。
・いつも素早く対応頂けてとても助かっております
・いつも丁寧な対応に感謝しています
・担当の佐藤さん。いつも迅速な対応、ありがとうございます！これからもよろしくお願い致します。
・対応と社員は素晴らしい！担当者の方は、ちょっとあつくるしいですね。
・毎回、迅速な対応をして頂き大変感謝しております。受付の電話対応も、どの方が出ても丁寧で気持ちが良いです！