お客様本位の業務運営に係る方針（ＦＤ方針）

（資料4-4-D）
2024年6月1日
ライフアップ株式会社

ライフアップ株式会社（以下、当社）は、企業理念に掲げる「お客様第一主義」をより具体的に実践するため、従来の勧誘方針に加えて、「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、本方針）を定めます。当社、本方針のもとで業務運営を行うとともに、本方針に基づく取組み状況を定期的に確認し、その結果について公表します。また、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に本方針の見直しを行います。（金融庁原則1）

方針1.　「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策を提供することにより、お客さまへの責任を果たします。（金融庁原則2）

方針2.　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。（金融庁原則6）

方針3.　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。（金融庁原則4.5）

方針4.　代理店が行う業務の品質向上に取り組みます

当社は、継続的な教育・指導を通じて、業務の品質向上に取り組みます。（金融庁原則2.7）

方針5.　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。（金融庁原則2）

方針6.　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、適切に業務を行います。（金融庁原則3）

方針7.　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。（金融庁原則2）

方針8.　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、社員教育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、企業文化としての定着を図ります。（金融庁原則7）

主な具体的取り組み

①公式ＬＩＮＥを活用し事故・災害時の避難や緊急情報のご案内、イベントや生活に役立つ情報などをお届けするなど、情報発信をします。またお客さまから 24 時間 365 日、簡単に当社へ連絡することが可能なので距離感の近いコミュニケーションを実現しています。

②損保 3 社・生保 6 社を取り扱い、お客様のご要望に最適な商品を複数社商品から選択可能にしております。また、複数社の保険に加入すると、各社と個別にやり取りが必要となりますが、窓口を当社に一本化することで、お客様の手間や煩わしさを解消しています。

「お客様本位の業務運営」の成果を示す指標(KPI)

① 取扱い保険会社の数　損害保険 3 社／生命保険 6 社以上　（方針 1、2）
② お客様の声収集件数　月 10 件以上（方針 3、7、8）
③ 知識、スキルアップのために実施した研修等の回数（方針 4、6）
　（1）コンプライアンス研修　年 2 回以上開催
　（2）商品、サービスに関する研修　年 20 回以上開催
④ お客様の事故発生状況の社内共有回数　週 1 回以上（方針 5）
⑤ 事故進捗管理率　100％（方針 5）

以上

ライフアップ株式会社

代表取締役　國見倫太郎