

お客様本位の業務運営に係る方針（FD 方針）

（資料 4-4-D）
2025 年 10 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、当社が行う損害保険事業に関して、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。

方針 1（金融庁原則 1 対応）

方針	お客様本位の業務運営のため「FD 方針」の策定・公表および定期的に見直しを行います。また、募集人がお客様本位の価値観を大切にしよう努めます。
主な取組	・金融庁より発布された「顧客本位の業務運営に関する原則」を理解し、この原則を踏まえた当社独自の「FD 方針」を策定し公表します。 ・年に 1 度本方針の確認または見直しを行います。 ・方針が適切に業務に落とし込まれているかを測る KPI を設定し、定期的に測定を行います。 ※なお KPI（重要業績評価指数）は、最終目標である「お客様本位の業務運営」達成のための中間行動（プロセス）評価と位置付けています
KPI	・FD 方針策定・公表および見直し（4 月）実施の有無（前年実績 4 月策定）

方針 2（金融庁原則 7 対応）

方針	企業理念「人生を楽しく豊かに」に従業員全員が深く理解し、実践に努め、お客さまや地域社会に末永く貢献します
主な取組	・定期的に全社員で企業理念の読み合わせを行い、理念の実践、お客様や地域貢献への素地を醸成し続けます。
KPI	理念読み合わせ回数：2 回/月（前年実績 2 回/月実施）

方針 3（金融庁原則 2 対応）

方針	お客様が商品・サービスを比較検討できる環境を適切に整えます。
主な取組	単独ではなく複数の保険会社の商品を取り扱い、お客様が比較検討できる体制を整えます。取扱保険会社の数は当社の現状スタッフ人数で最大限適切に管理できる数としています。複数の保険会社に加入した際にもお客様の窓口を当社に一本化することでお客様の利便性を確保します。
KPI	取扱保険会社の数 損害保険会社 3 社以上、生命保険会社 5 社以上（前年実績 KPI 通り）

方針 4（金融庁原則 2・5 対応）

方針	高品質なサービスのため、募集人の能力向上に努めます。
主な取組	継続的な教育・指導を通して業務の品質向上を図りお客様の安心と満足、そして信頼につなげます。
KPI	業務知識、スキルアップのために実施した研修等の回数 ① コンプライアンス研修 年 12 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 （前年実績①年 12 回、②年 31 回）

方針 5（金融庁原則 2・6 対応）

方針	お客様の声に真摯に耳を傾け、業務改善に活かします。
主な取組	お客様の声を幅広く積極的にお伺いするとともに、寄せられたお客様の声に迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声を業務品質向上に向けた諸施策に活かします。 お褒めの言葉、要望・問い合わせ、ご指摘、苦情に分類し、月 1 回のお客様打ち合わせで集計し、3 か月に 1 度、分析結果および、改善策を全社員に共有しています。
KPI	お客様の声 5 件×主力営業担当人数/月 （前年実績 20 件/月 5 件×4 名）

方針 6（金融庁原則 5 対応）

方針	お客様にとって有益な情報を定期的に提供します。また双方向で情報提供可能な環境を整備します
主な取組	ライフアップ公式ラインを活用し、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を発信しています。お客様から 24 時間 365 日、気軽に当社へ連絡することが可能であり、距離感と利便性の優れたコミュニケーション環境を実現しています。
KPI	公式ライン新規登録 5 件/月 情報発信回数 年 6 回以上 （前年実績：公式ライン新規登録 80 件、情報発信返 7 回）

方針 7（金融庁原則 6 対応）

方針	事故発生から解決まで、お客様に寄り添った事故対応を実践します
主な取組	すべての損害保険事故について独自システムに記録、社内共有（週 1 回）し、お客様からのご連絡ご要望に対し、担当以外のスタッフでも最低限の即時対応ができるようにすることで、事故時の不安を和らげます。また、できるかぎり早期に円満に解決するために、すべての損害保険事故について進捗管理を行い、業界随一の事故対応品質を目指しています。 なお、進捗管理の監視も週 1 回行っています。
KPI	事故進捗管理率 100% （前年実績 100%）

方針 8（金融庁原則 3 対応）

方針	販売手数料の多寡に関わらず、お客様のご意向とニーズに適した商品をご案内します
主な取組	お客様のご意向に適した商品を正しく選択できるように方針 4 で示したように適切な商品知識の研修を行います。 さらに主力保険種目の中で事前に推奨できる商品の選定を半期に一度行い、社内に掲示、営業は共有、携帯するようにしています。
KPI	商品・サービスに関する研修 年 20 回以上開催（方針 4） 生損保推奨商品リストの作成/半期に 1 回 （前年実績：研修 31 回、推奨商品リスト半期 1 回改定）

金融庁原則	対応する当社 FD 方針
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	方針 1
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 4、5
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 8
原則 5 重要な情報のわかりやすい提供	方針 4、6
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 5、7
原則 7 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	方針 2

※金融庁原則 4 は当社のサービスに該当しないため方針を定めません