

| FD 宣言（お客様本位の業務運営に関する方針）

当社は「お客様第一」の取組を推進するため、「高い理性的な心をもって保険商品を通じてお客様の生涯生活の質の向上に貢献する」という経営理念のもと、価値あるサービスを提供するための取組方針を以下の通り策定いたします。

方針1 お客様に最適な保険商品のご提供

お客様の現在の立場から、未来に起こりうるリスクをお伝えすることにより、万が一の時にしっかりとお役立ていただける商品のご提案をいたします。

方針2 お客様に寄り添った保険サービス

万が一の事故やケガ・疾病などの困りごとが起きた際は、しっかりとお客様に寄り添い保険金請求手続きのお手伝いや各種事故の対応等を迅速かつ徹底して行います。

方針3 お客様の利益を尊重

当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように、業務運営を行います。

お客様に商品をお勧めするにあたり、保険会社から受け取る代理店手数料に影響されることなくお客様のニーズに合った商品をご提案いたします。

方針4『お客様の声』の尊重

お客様からの声を幅広く収集します。苦情やご要望に関しては、真摯に受け止め誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、日々の気づきを全スタッフで共有し、業務品質の向上に努めます。

方針5 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上

お客様が安心してご相談いただける店舗を目指すため、お客様のニーズを把握し、それに沿った商品をご提供できるよう、スタッフに対し教育・研修を実施、充実させます。

| KPI（宣言の定着度合を測るための評価指標）

指標1 保険契約の継続率の検証

生命保険契約継続率に関して 25 か月契約時継続率

2022 年度：93.5%⇒2023 年度：97%⇒2024 年度：95.5%⇒**2025 年度：95.9%**

指標2 『お客様の声』を収集し、業務に活用

2021 年度：51 件⇒2022 年度：51 件⇒2023 年度：53 件⇒**2024 年度：31 件**

指標3 教育・研修会の実施

お客様第一の精神を習得できるよう、人間力向上のために社員研修会を毎月実施します。

2022 年度：12 回⇒2023 年度：16 回⇒**2024 年度：8 回**

2025 年 11 月 1 日
株式会社ライフサポート
代表取締役 太田 卓