

# お客様本位の職人宣言の成果指標 (KPI)

## 「お客様本位の職人宣言（お客様本位の業務運営に係る方針）」の 成果指標（KPI）の設定について

ライフマイスター株式会社（以下、当社）は、2024年6月に公表した「お客様本位の職人宣言（以下、本宣言）」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するための成果指標（KPI ※）を以下のとおり設定しました。

※ key performance indicatorの略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。

### 成果指標（KPI）

#### 1. ご契約者数

ご契約者数は当社の事業に対してお客様からの評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標です。本宣言に基づく取り組みを通じ、より多くのお客様に支持される企業を目指してまいります。

#### 2. お客様満足度

##### ① お客様アンケート

当社の提案内容や事務手続き、サービスに関する評価・ご意見をいただくことを目的として、ご契約者を対象とした「お客様アンケート」を新規ご契約時に実施しています。調査結果のうち「ご提案内容」については、当社の募集品質に対するご契約者の満足度を示す指標として、より高い「お客様満足度」を目指し、お客様のご意向に沿った保険提案の品質向上に努めてまいります。

##### ② 保険契約継続率（= 100 - 早期消滅率）

お申込みをいただいた生命保険契約が早期（契約後13か月以内）に解約、失効等至っていないかを定期的に集計・検証しています。ご契約が有効に継続することは、当社の提案内容や事務手続き、サービスに関する評価・信頼を継続的にいただいたことの成果を総合的に示す指標です。本宣言に基づく取り組みを通じ、多くのお客様のリスクマネジメントにお役に立てるように日々の研鑽を積み、より高い「お客様満足度」を目指し、さまざまなサービスの品質向上に努めてまいります。

本成果指標（KPI）については、次項以降をご覧くださいますようお願い申し上げます。

当社では、これまで「お客様本位の徹底」を追求し、お客様から信頼され選ばれる会社であり続けるために本宣言に基づく業務運営を推進してきました。今後も、本宣言に基づく業務運営の状況について定期的に検証、見直しを行い、これまで以上にお客様にご満足いただけるよう高い「志」をもって、お客様本位の業務運営のさらなる推進に取り組んでまいります。

2024年7月1日



ライフマイスター株式会社

代表取締役 西浦 伸明

# お客様本位の職人宣言の成果指標 (KPI)

## 「お客様本位の職人宣言（お客様本位の業務運営に係る方針）」の 成果指標（KPI）

### 1. ご契約者数

2021年度末 **73,160名** → 2022年度末 **79,340名** → 2023年度末 **83,471名**

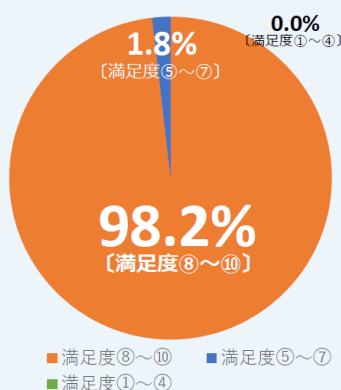
### 2. お客様満足度

#### ① お客様アンケート

お客様アンケート集計対象期間は、2021年度（2021年4月～2022年3月実施分）、2022年度（2022年4月～2023年3月実施分）、2023年度（2023年4月～2024年3月実施分）となります。その中で、お客様へのご提案内容に関する満足度調査として、10段階で回答をいただきました。より多くのお客様からのお声を頂戴すべく2021年7月に実施したWEBアンケートへの切り替え効果により、2022年度は回答の9割近くがWEBからの回答となり、さらに回答件数も2021年度の130%と大幅に増加しました。また、お寄せくださったご意見・ご感想などは担当者へ共有し、お客様対応力の向上につながるよう活用させていただいております。

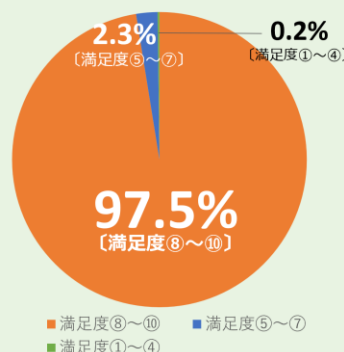
#### お客様アンケート結果

##### 2021年度



お客様の満足度（10段階）		
	票数	割合
満足		
⑩	940	82.1%
⑨	90	7.9%
⑧	94	8.2%
⑦	13	1.1%
⑥	7	0.6%
⑤	1	0.1%
④	0	0.0%
不満		
③	0	0.0%
②	0	0.0%
①	0	0.0%
計	1,145	100.0%

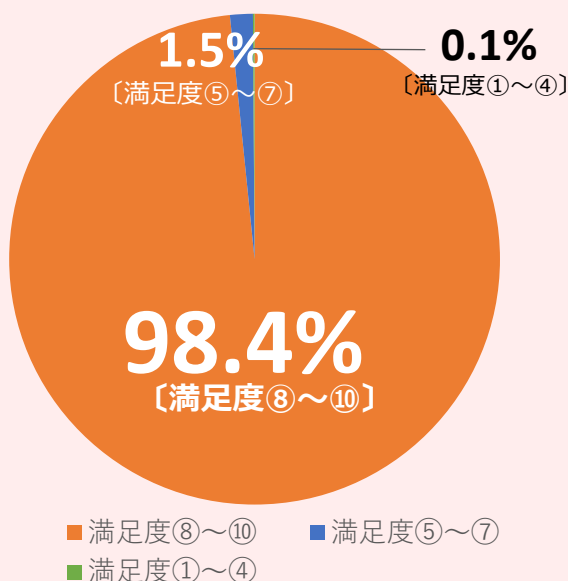
##### 2022年度



お客様の満足度（10段階）		
	票数	割合
満足		
⑩	1,228	82.3%
⑨	124	8.3%
⑧	103	6.9%
⑦	24	1.6%
⑥	6	0.4%
⑤	5	0.3%
④	0	0.0%
不満		
③	0	0.0%
②	0	0.0%
①	3	0.2%
計	1,493	100.0%

# お客様本位の職人宣言の成果指標 (KPI)

## 2023年度



お客様の満足度 (10段階)		
	票数	割合
⑩	1,566	83.9%
⑨	142	7.6%
⑧	129	6.9%
⑦	16	0.8%
⑥	5	0.3%
⑤	7	0.4%
④	0	0.0%
③	0	0.0%
②	0	0.0%
①	2	0.1%
計	1867	100.0%

## ② 満足度

2021年度 **98.2%** → 2022年度 **97.5%** → 2023年度 **98.4%**

## ③ 保険契約継続率

ご契約後13か月以上有効に継続している割合です。毎月対象契約の集計をしています。

2021年度 **96.8%** → 2022年度 **96.5%** → 2023年度 **96.2%**

以上