

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、2021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、失効等に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。

2021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

2019年3月 **92,797名** → 2020年3月 **98,659名** → 2021年3月 **92,402名**

2. お客様満足度

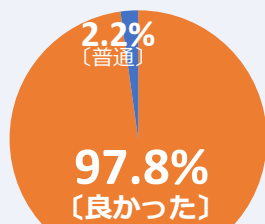
① お客様アンケート

お客様アンケート集計対象期間は、2018年度（2018年4月～2019年3月実施分）、2019年度（2019年4月～2020年3月実施分）、2020年度（2020年4月～2021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。

※2019年12月までは「良かった」「普通」「気になった」の3段階で回答をいただいておりますため、2019年度は新旧別で集計しております。

お客様アンケート結果

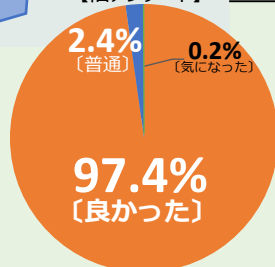
2018年度



アンケート総数	863件
内、有効回答数	861件
良かった	842件
普通	19件
気になった	0件

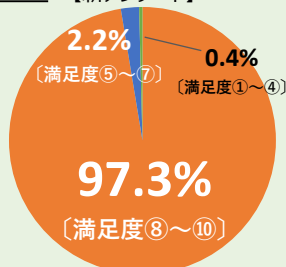
■良かった ■普通 ■気になった

2019年度



■良かった ■普通 ■気になった

アンケート総数	508件
内、有効回答数	507件
良かった	494件
普通	12件
気になった	1件

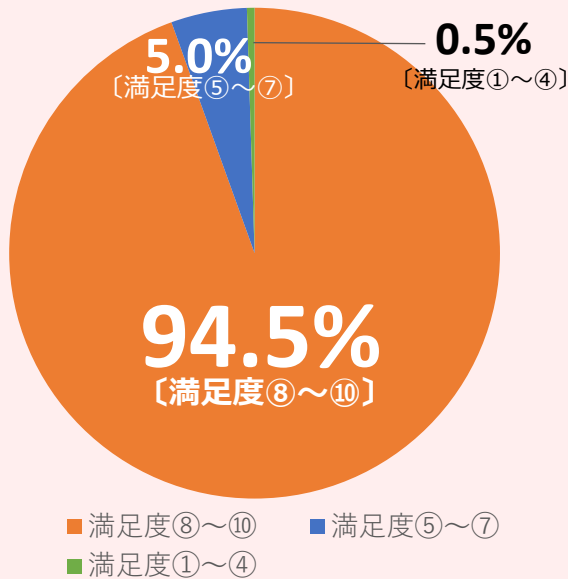


■満足度8～10 ■満足度5～7
■満足度1～4

お客様の満足度（10段階）		
	票数	割合
満足		
⑩	182	81.3%
⑨	20	8.9%
⑧	16	7.1%
⑦	2	0.9%
⑥	2	0.9%
⑤	1	0.4%
④	0	0.0%
③	1	0.4%
②	0	0.0%
①	0	0.0%
不満足		
計	224	100.0%

お客様本位の職人宣言の成果指標 (KPI)

2020年度



	票数	割合
⑩	147	73.5%
⑨	16	8.0%
⑧	26	13.0%
⑦	5	2.5%
⑥	2	1.0%
⑤	3	1.5%
④	0	0.0%
③	1	0.5%
②	0	0.0%
①	0	0.0%
計	200	100.0%

② 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。

2018年度 **95.66%** → 2019年度 **96.07%** → 2020年度 **96.19%**

以上