

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 2023年取り組み内容および取り組み結果

株式会社トータルライフサービス
2024年12月13日作成

目次

はじめに … P1

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果

方針1 … P2

方針2 … P3

方針3 … P4

方針4 … P5

方針5 … P6

はじめに

お客様本位の業務運営に係る方針

株式会社トータルライフサービス（以下、当社）は、企業理念に掲げる「社会貢献」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。当社は、本方針のもとで業務運営を行うとともに、本方針に基づく取り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。本資料は、2023年の「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果をまとめたものです。

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 取り組み結果

方針1

お客様への充実した情報のご提供

お客様がご自身のご意向に沿った商品をお選びいただき、また、その内容を正しくご理解いただけるよう、保険の必要性等、充実した情報をお伝えするとともに、商品内容や契約に関する重要な事項等の説明を分かりやすく丁寧に行います。

取組結果

2023年度は、管理専門部署が行うモニタリングを通じ、保険商品のパンフレットやチラシを用いて、病気の治療に高額な自己負担が発生するケースや、進歩するがん治療の動向等の情報提供を行い、お客様に保険商品の内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概要」、ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客様にとって不利益となる事項を記載した「注意喚起情報」を、書面でお客様にお渡しした上でのご説明など、適切な対応が実施されていることを確認しました。また、お客様のご要望や状況に応じて保険商品の適切なお説明ができるよう、多様な手段を設けています。具体的には、対面、Web、電話等でご相談を承り、ご意向を確認のうえご提案を行っています。当社は、お客様に最適な保険商品の推奨・販売や保険契約のご継続中のお客様へのサポートを行う対価として、保険会社から代理店手数料を受け取っています。

2023年度ご相談実績

項目	件数
対面	1797件
WEB	62件
電話	2054件

* 当社調べ

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 取り組み結果

方針2

お客様への最適な商品のご提案

お客様との十分かつ適切なコミュニケーションを踏まえ、お客様一人ひとりのご意向、加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。

取組結果

2023年度は、管理専門部署が行うモニタリングを通じ、「ご意向チェックシート」を用いたお客様のご意向の把握、そのご意向に沿った商品プランのご提案、「意向確認書」を用いたお客様の最終的なご意向とお申込内容が合致していることの確認など、適切な対応が実施されていることを確認しました。また、ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族（子、孫等）の同席を推奨しています。親族等の同席が難しい場合は、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、あるいは申込書の受け付け後に販売した従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行っています。

保有契約件数・13か月継続率（KPI）

	保有契約件数	13か月継続率
2021年12月末	27,498件	94.6%
2022年12月末	34,784件	93.7%
2023年12月末	37,941件	93.0%

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 取り組み結果

方針3

お客様への良質なサービスのご提供

お客様からのご契約後の契約内容変更のお申し出などにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、お客様からの保険契約に関わるお問い合わせに対しても、分かりやすく丁寧に対応します。

取組結果

当社は、保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めています。また、お客様に安心して保険契約をご継続いただけるよう、定期的にご契約内容確認のご案内を行っています。お客様のライフステージの変化に合わせて、一人ひとりに適切なアフターフォローを行っています。

給付実績

支払年度	入院給付金		死亡保険金		合計金額*
	件数	金額*	件数	金額*	
2021年度	921件	123,202	42件	65,678	188,880
2022年度	2,303件	240,799	59件	82,363	323,162
2023年度	1,842件	218,062	73件	103,657	321,719

* 単位：千円

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 取り組み結果

方針4

お客様本位の業務運営のための態勢の整備

お客様からお寄せいただく「お客様の声」を経営に活かす仕組みや、保険募集・個人情報に係る法令等を遵守する態勢を構築し、運用します。また、お客様と当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お客様とのお取引を適切に管理します。

取組結果

当社は、社内に「お客様のサービス向上」および「コンプライアンス推進」を所管する部署を設置し、経営陣も参画のうえ、お客様サービスや保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた取り組みを行っています。また、一般財団法人日本情報経済社会推進協会よりプライバシーマークの認証を取得しています。日本産業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム-要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる態勢を整備しています。当社は、アフラック生命保険およびアフラック少額短期保険の募集代理店ですが、各保険種類において推奨保険会社を1社選定しているため、複数の保険会社間における手数料等の多寡によってお客様との利益相反が起こることはありません。

お客様の声を活かした業務品質向上

項目	2023年度受付件数
お褒めの言葉	167件
ご不満・ご要望	302件



「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 取り組み結果

方針5

お客様本位の業務運営を実践するための従業員の教育

当社は、従業員一人ひとりが「お客様第一主義」、「お客様本位」といった理念を共有し、実践できるよう教育を行います。また、お客様本位の業務の実践を従業員の評価体系に適切に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

取組結果

当社は、集合研修や Web 研修、eラーニング等を通じて、お客様視点に立脚したお客様対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について全従業員に教育を行っています。また、保険に関する十分な知識を身に付けた専門性の高い人財を育成するために、従業員に対して、ファイナンシャル・プランニング技能検定等の資格の取得を義務付けています。

研修の開催件数

項目	件数
コンプライアンスWEB研修	12件

資格取得状況

項目	ファイナンシャル・プランナー*1
資格保有者	19名
資格保有率*2	76.0%

*1 FP技能士の資格保有者、CFP、AFP

*2 2年以上の在籍従業員における資格保有者割合（臨時職員を除く）