

< K P I (重要業績評価指標)>

お客さま本位の業務運営の取組状況について(2023 年度)

株式会社ライフドア

1. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスの組成、販売・推奨を行ってまいりました。その結果として、生損保ともに高い継続率を維持しております。

(1) 自動車保険継続率

2022 年度	2023 年度
93.0%	97.6%

(2) 生命保険契約継続率

24ヶ月継続率	96.5%
---------	-------

2. お客さま本位の業務運営の定着

当社は、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、社内教育の徹底による人材育成に努めており、お客さまに最適な保険をご提案するのに役立つ資格取得を推奨しております。

AFP	1名
FP 技能士(2級)	1名

3. 「お客さまの声」受付件数

当社では、お客さまからの苦情・ご意見など「お客さまの声」に対して真摯に耳を傾け、その内容を社内で共有し、サービス品質ならびにお客さま満足度の向上に活かしております。

2022 年度	2023 年度
5件	5件

以上