

<KPI（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（2024年度）

株式会社ライフドア

1. お客さまの最善の利益追求（原則2）

【アクションプラン】

- (1) お客さまから寄せられたご要望等は、社内で共有し、知識・スキルのレベルアップに努めます。
- (2) お客さまの満期日を管理し、お客さまが時間的余裕をもって更新手続きが行えるよう、保険始期前までに証券をお客さまの手元に届けることで、お客さまに安心をお届けいたします。

2. 利益相反の適切な管理（原則3）

【アクションプラン】

- (1) 保険商品や重要事項説明等においては、お客さまにわかりやすい平易な言葉を用いて、十分な情報提供を行います。

3. 手数料の明確化（原則4）

【アクションプラン】

- (1) 投資性商品である変額保険につきましては、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供いたします。

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

【アクションプラン】

- (1) お客さまとのコミュニケーションを重視し。コミュニケーション力を高める教育を実施してまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）

【アクションプラン】

習得した知識・スキルをタイムリーにお客さまにお届けいたします。

6. 従業員に対する適切な動議づけ（原則7）

【アクションプラン】

- (1) 全社員にコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンスに対する認識を高めてまいります。
- (2) 金融周辺知識の資格取得を積極的に推奨し支援していきます。

①自動車保険継続率（2025年度 目標値 98%）

2023年度	2024年度
97.6%	95.4%

②生命保険 25ヶ月目継続率（2025年度 目標値 99%）

25ヶ月目継続率	2023年度	2024年度
	96.5%	98.8%

③資格取得者（2025年度 目標各1名 損害保険トータルプランナー、防災士）

A F P	1名
F P 技能士（2級）	2名

④満期7日前保険証券作成率（2025年度 目標値 90%）

2024度
73%

⑤「お客様の声」受付件数

2023年度	2024年度
5件	3件

※2025年度10月現在。

- | | |
|----------------|-------|
| ①自動車保険継続率 | 86.1% |
| ②生命保険 25ヶ月目継続率 | 97.7% |
| ③資格取得者 | 1名 |
| ④満期7日前証券作成率 | 85.1% |
| ⑤「お客様の声」 | 4件 |