



メモリード・ライフ

**お客様本位の業務運営の取組状況と  
その遂行状況を確認する指標（KPI）の設定について**

**2018年12月1日**

**株式会社メモリード・ライフ**

# お客様本位の業務運営の取組状況等を確認する指標(KPI)について ①

当社、株式会社メモリード・ライフは、お客様本位の業務運営をより具体的に推進するため、「お客様本位の業務運営に係る基本方針」（2017年10月24日発信）の取組・遂行状況等およびそれを確認する指標（KPI）を策定いたしましたので、お知らせいたします。

今後、当方針の取り組みに対して、お客様視点に立った業務運営のさらなる強化およびお客様との信頼関係の維持・向上を図るため、当指標を用いて測定のうえ、その結果を開示するとともに、必要に応じて見直しを行い、改善を図ってまいります。

## ▶ お客様本位の業務運営を示す指標（KPI）の設定

お客様にとって最適な商品やサービスを提供し、お客様本位の業務運営を通じた取り組みが、“ご加入時”、“ご継続時”、“お支払時”において、お客様にご満足いただいているかを示す指標として、以下3つの指標を設定いたしました。

1

### ❖ 新契約件数および保有契約件数 ❖

□ お客様との接点の広がりとして、新たな契約と保有契約数の維持は、お客様本位の業務運営の浸透の結果ならびにお客様からいただいた信頼の表れと考えております。

2

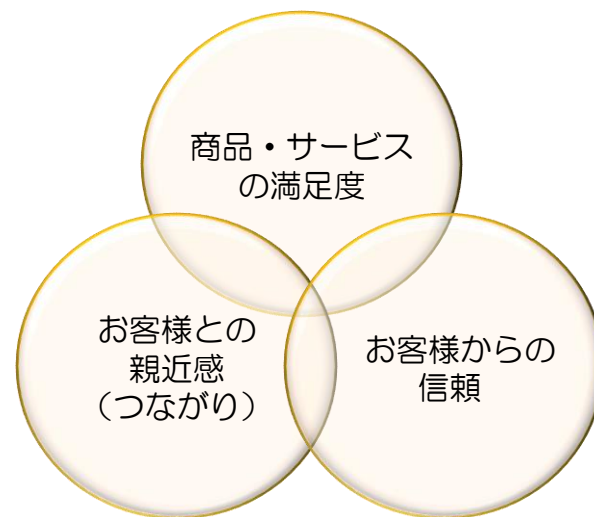
### ❖ お客様の声（件数） ❖

□ お客様からの当社の経営に関する課題や改善点に対する重要なお指摘と位置づけております。

3

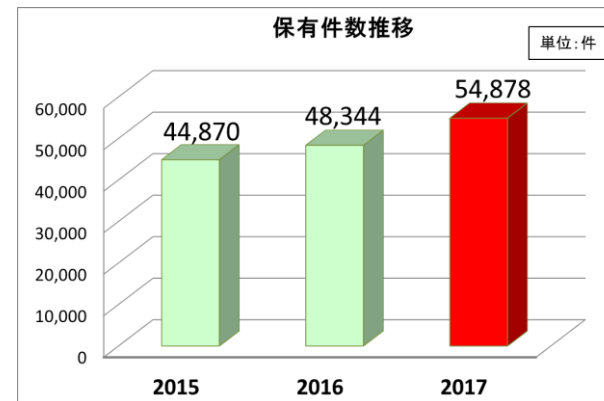
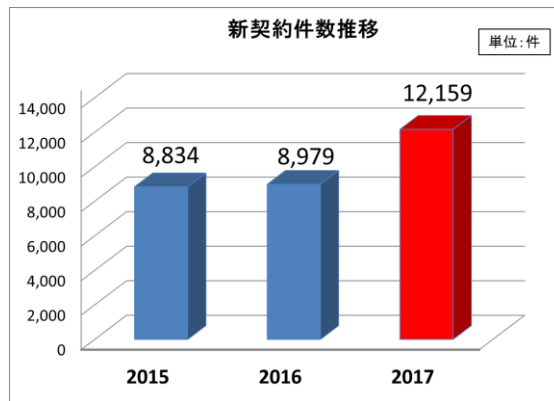
### ❖ 保険金等支払に関する満足度 ❖

□ お客様への保険金等のお支払いを重要な責務と捉え、その手続きや対応の満足度を重視しております。



# お客様本位の業務運営の取組状況等を確認する指標(KPI)について ②

## 1 ❖ 新契約件数および保有契約件数 [2015年度～2017年度]



## 2 ❖ お客様の声件数 [2017年4月～2018年3月]

申出区分	2016	2017					構成比 [%]
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	
新契約	19	2	3	11	6	22	22.9%
収納	13	6	8	4	2	20	20.8%
保全	27	7	8	14	15	44	45.8%
保険金支払	9	1	2	2	1	6	6.3%
その他	0	0	1	1	2	4	4.2%
【合計】	68	16	22	32	26	96	100.0%

◎ 2016年度下期に苦情受付態勢が徹底され、苦情の早期報告が図られるようになりました。お客様の声を真摯に受け止め、業務プロセスを見直し、改善につなげてまいります。

## 3 ❖ 保険金支払に関する満足度 [2017年度アンケート結果]

保険金の支払手続きの満足度

**88.9%**

保険金の支払期間の満足度

**87.7%**

担当者の対応の満足度

**91.8%**

# 1. お客様本位の業務運営

## 《遂行状況(主な取組結果)》

### ▶ 高齢者の皆様へ向けた適切でわかりやすい対応

- 高齢化といった社会構造・環境の変化への対応、それに伴う高齢者向けの保険サービス向上の重要性の高まりを踏まえ、将来のトラブル防止や高齢者向けサービス向上につなげるため、【保険加入時】【契約継続時】【手続き発生時】のそれぞれの場面において、高齢者への適切でわかりやすい対応をガイドライン<2017年12月1日制定>としてまとめ、代理店や募集人への周知に努めてまいりました。
- その第一弾として、ご契約者様が保全手続きや保険金等請求を行うにあたり、認知能力や行為能力の低下などにより支障をきたすことを懸念した手続き上の取扱いを定め、実施いたしました。<2017年12月1日適用>
- また、具体的な取り組みを中心とした代理店向けのガイドラインを策定し、保険加入募集に際してご親族等のご同席をお願いするなど、お客様の状況に応じた丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、保険契約継続時における対応にも取り組んでまいりました。<2018年4月1日適用>

高齢者対応に関する取組内容について

取組内容	実施状況	取組内容	実施状況
1. 保険加入時	○	2. 契約継続時	○
3. 手続き発生時	○	4. その他	○

※ 詳細な取組内容は、各取組内容のリンク先を参照してください。



## 2. お客様にふさわしいサービスの提供

《 遂行状況(主な取組結果) 》

### ▶ 会社および事業に関する、わかりやすい情報の提供

- 会社の業務状況や事業の取り組みに関して、ディスクロージャー資料の刷新や葬儀保険新聞の発行を行い、ご契約者の皆様にご提供しております。

#### ❖ ディスクロージャー資料の刷新

◎ 直近の業績や会社の事業状況、態勢等をシンプルでわかりやすいデザインに刷新いたしました。



#### ❖ 葬儀保険新聞「らいふ」の提供

◎ 直近の業績や保険金等のお支払状況、付帯サービスのご利用案内、その他お知らせを小冊子にまとめています。  
(四半期に1回発刊)



### 3. 保険金等のお支払い

## 《遂行状況(主な取組結果)》

#### ▶ 保険金クイック支払サービスによるスピーディーな保険金支払い

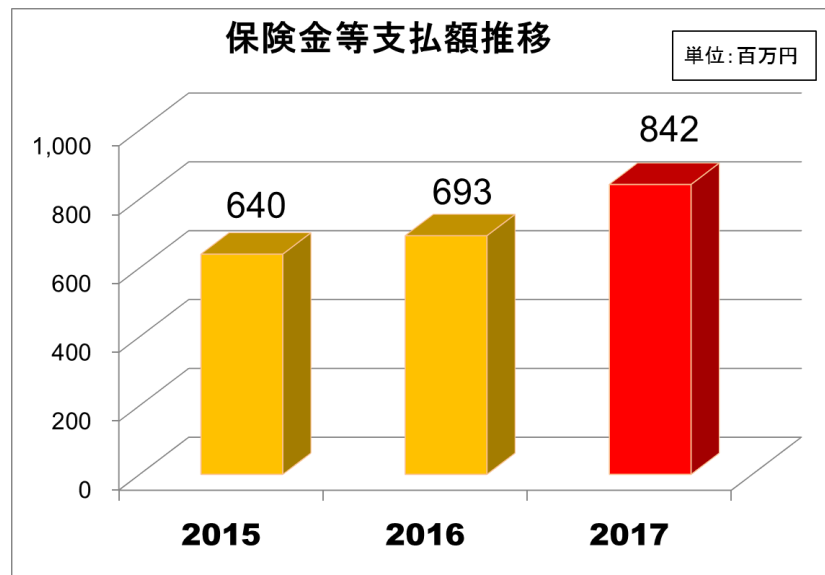
□ 2017年6月より、保険金請求書類を受け付けした翌営業日に死亡保険金の100%（全額）をお支払いするサービス【保険金クイック支払サービス】を提供し、迅速なお支払いに努めております。

※ 保険金クイック支払サービスを適用したお支払いの割合：約65%

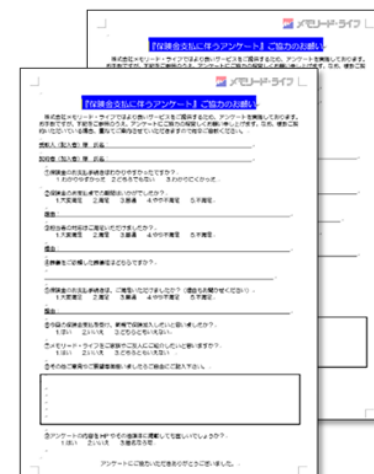
※ 契約後2年以内の死亡や災害死亡等の場合で当サービスの対象とならないこともあります。

#### ▶ 迅速かつ確実な保険金等のお支払い（金額）

□ 年々増加する保険金等のお支払いを確実にいき、多くのお客様にご満足いただいております。



◎ お客様への保険金お支払い後に、アンケートにご協力いただいております。

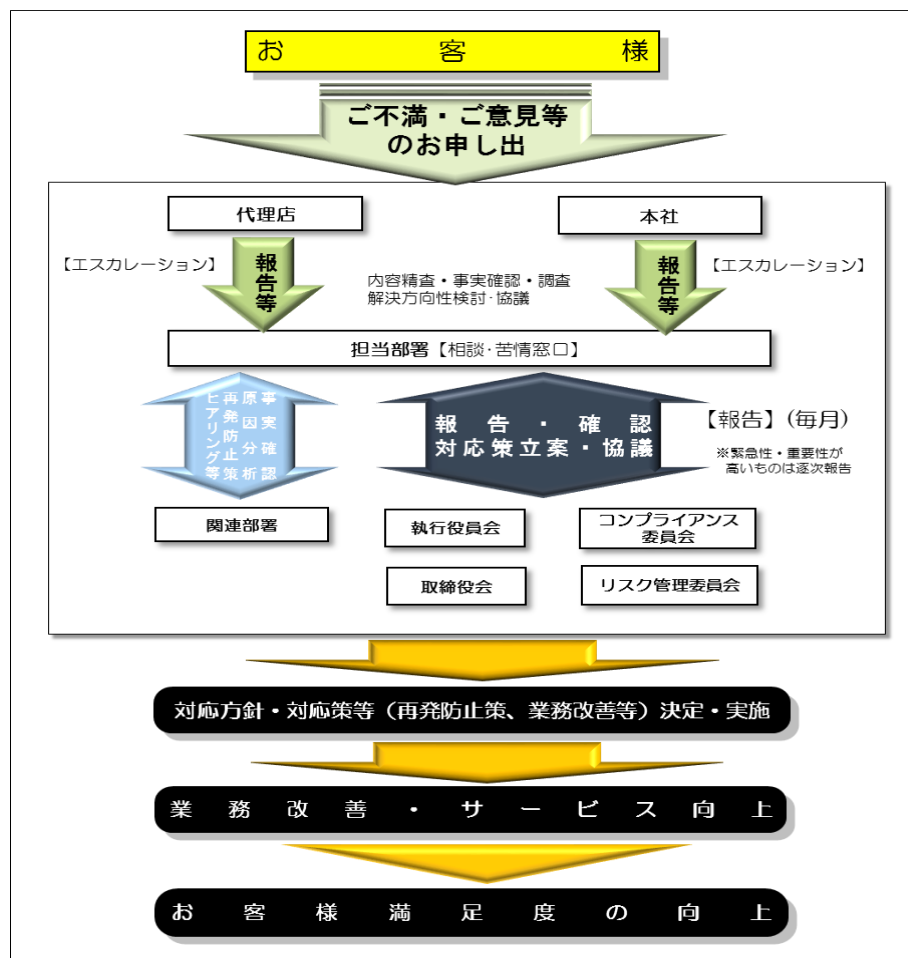


# 4. お客様の声を経営に活かす取り組み ①

## 《遂行状況(主な取組結果)》

### ▶ 経営やコンプライアンス委員会等への報告体制の確立

- 当社は、お客様から寄せられたご不満、ご意見・ご要望等のお客様の声を把握し適切な対応をすべく本社への報告ルールを遵守し、執行役員会・コンプライアンス委員会・リスク管理委員会等にて共有し、発生原因や再発防止策の確認・対応を速やかに行っております。

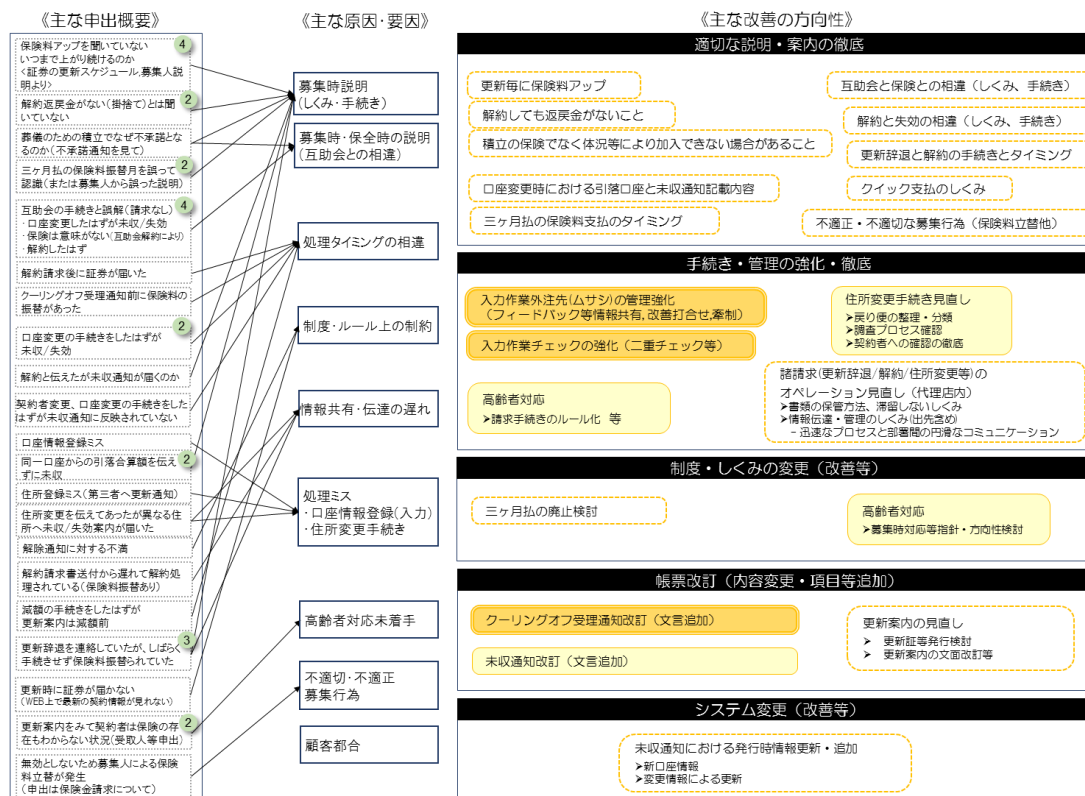


# 4. お客様の声を経営に活かす取り組み ②

## 《遂行状況(主な取組結果)》

### ▶ 発生原因・再発防止策等の確認と適切な対応、お客様の声を活かす業務の改善と品質の向上

□ お客様から寄せられたご不満やご意見等の「お客様の声」を真摯に受け止め、帳票の見直しやお客様の属性等に即した対応など、業務運営や経営の改善に活かしております。





## 5. 利益相反の適切な管理

《遂行状況(主な取組結果)》

### ▶ リスク管理委員会におけるモニタリングチェック

- 当社では、お客様の利益が不当に害されることのないようリスク管理委員会において、四半期毎にリスクモニタリングチェックを行い、適切な管理態勢に努めております。

# 6. 代理店への募集委託

## 《 遂行状況(主な取組結果) 》

### ▶ 自主点検の実施による募集態勢の確認

□ 保険契約取引において適正な保険募集体制の整備ならびにその構築が求められており、当社では、保険募集代理店業務の健全かつ適切な運営を確保するため、「自主点検」を年1回実施しております。

◎ 保険業法および関連法令等を踏まえ、お客様の保険加入に関するご意向を把握・確認し、お客様本位の適切な保険募集を実施するよう徹底しています。



メモリード・ライフ 平成 29 年 月 日

### 募集代理店自主点検確認報告書

以下の通り、2018年度代理店自主点検を実施・確認しましたことを報告いたします。

1	募集代理店自主点検実施日	年 月 日
2	代理店チェックリスト記入日	年 月 日
3	代理店名	
4	業務管理責任者等	区分 <input type="checkbox"/> 業務管理責任者 <input type="checkbox"/> 代表者・店主 所属 _____ 役職 _____ 氏名・押印 _____ 印
5	点検実施担当者	所属 _____ 役職 _____ 氏名・押印 _____ 印
6	法人/個人	拠点数 _____ 募集人数(使用人数) _____ 人 <input type="checkbox"/> 個人代理店 ( _____ ) 店 ( _____ ) 人 <input type="checkbox"/> 法人代理店 ( _____ ) 店 ( _____ ) 人
7	該当に(✓)を記入	代理店形態 <input type="checkbox"/> 専属(少額1社のみ) _____ <input type="checkbox"/> 兼営(兼営代理店数 _____ 社)(代申会社名: _____)

提出するもの(✓)をチェックしてください。

必須  募集代理店自主点検確認報告書(本書)

任意  募集代理店チェックリスト(代理店名)

該当する報告  その他 \_\_\_\_\_

送付物

代理店事務マニュアル (新契約・保全・顧客対応)

メモリード・ライフ 平成 29 年 6 月

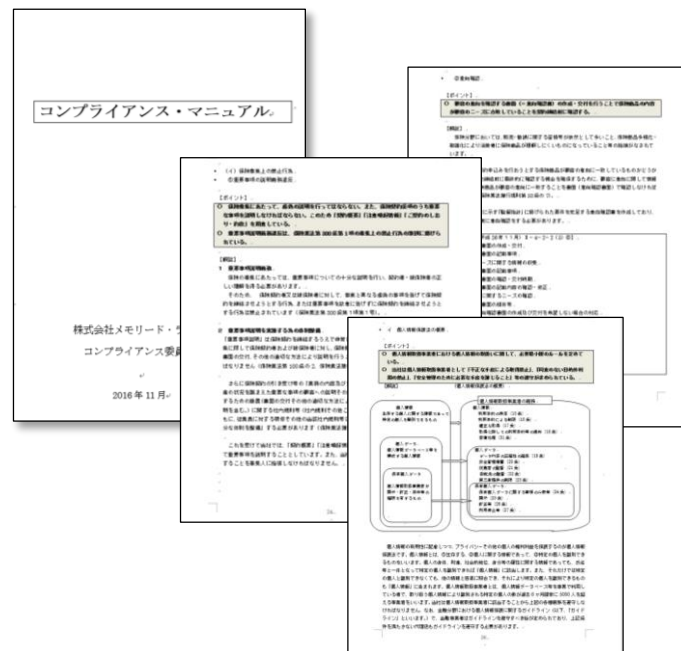
メモリード・ライフ

# 7. 方針の浸透に向けた取り組み

《遂行状況(主な取組結果)》

## ▶ コンプライアンス研修等の全社員へ向けた研修等の実施

□ 当社では、お客様本位の業務運営の定着を図るため、コンプライアンス研修等により定期的に全社員または保険募集代理店等への研修体制を整備し本方針の浸透に努めております。



◎ 今後も、お客様本位の業務運営の定着化を図り、より良い業務運営とするためにその取り組みの状況を定期的に検証し、方針に基づく取り組みの実効性を高めてまいります。