

お客さま本位の業務運営に関する宣言

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまの「最善の利益」を提供するべく、以下のとおり取り組むことを宣言します。本宣言は定期的実施状況等を検証し、改定を行います。

1. お客さま本位の業務運営を社内外に周知し、着実に実行するための取組み (原則1・2) (お客さまに安心と満足を提供します)

【具体的な取組み】

- (自社におけるFD推進、周知の方法、企業文化へ昇華させる取組みなど)
- (顧客のニーズに対応した商品ラインアップ、社内推進態勢、規則、監査等のチェック、経営陣の関与の方法など)

2. お客さまに最適な商品・サービスをご提供するための取組み (原則2・3・4・6)

(お客さまのニーズに応える商品・サービスを提供し、ご理解・ご納得を得られる説明に努めます)

【具体的な取組み】

- (比較推奨、商品選定、意向把握ルールや手順、帳票、システム、分かりやすい説明、情報(手数料等を含む)提供のための資料など)
- (社員周知やチェック方法、適合性の原則に沿った高齢のお客さま、特定保険契約販売への対応(リスクの適切な説明)、手数料重視の販売防止のための取組み=顧客との利益相反を防止する仕組みなど)

3. お客さまへのアフターフォローを適切に行うための取組み (原則2・5)

(お客さまに寄り添った対応を実践します)

【具体的な取組み】

- (保険金、給付金支払い、保全手続き等への速やかな対応、契約継続に関する仕組みなど)
- (年一度のお客さま訪問・コール等の施策に関する対応や仕組みなど)

4. お客さまから寄せられた声を業務運営に生かすための取組み (原則2)

(お客さまの声に真摯に耳を傾け改善に活かします)

【具体的な取組み】

- (苦情への対応、管理方法、フォロー方法など)
- (経営陣での協議、改善の仕組み、満足度を測るための仕組み、そのサイクルなど)

5. お客さま本位を推進するための社員教育、業績評価に関する取組み (原則1・7)

(社員一人ひとりがお客さまを全力でサポートすることを誓います)

【具体的な取組み】

- (高度なサービスを提供できる専門的な知識習得のための教育・研修、資格取得、組織、人材確保など)
- (社員の業績評価や給与、手数料重視の販売にならないための評価など)

2025年6月
株式会社ライトアライト

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みに関する進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、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。）

	指標	目標値	
①	ペーパーレス率	90%	お申込み手続きにおいて、不備をなくし成立を早く、証券届けする事がお客さまへの信頼に繋がると考えておりますためペーパーレス申込率 90%を目指します
※2024 年度実績：97.7% (損保ジャパン)			
②	生命保険保険契約後 37 ヶ月目のご契約率	90%	私たちは生命保険という長期にわたる大切な保証をお預かりしています。保険へのご加入後の契約にご継続は、お客さまにご満足いただいている証と考えます。 そのため、ご加入時にお客さまのご意向・知識や経験・財産状況をお伺いし、お客さまに寄り添った適切なコンサルティングを行う必要があること、また、契約をお預かりした後のアフターフォローにも注力し、お客さまの保証をお守りしていく必要があることから、契約の長期継続がお客さまの満足度の証であると考えます。 以上のことから、業界の一般的な指数である「継続率」を重要指数として捉え、契約の中長期継続に示す 37 ヶ月継続率 90%以上を目標指数として設定いたします。
※2024 年度実績：代理店新設に伴い算出不可			

2025. 3. 26
株式会社ライトアライト