

お客さま本位の業務運営方針に関わる取組成果報告

私たち株式会社LPHライフコンサルタントは、『保険を通じて、すべてのお客さまに安心と感動、笑顔と幸せをお届けする』という基本方針のもと、お客さまにとっての理想を実現するための5つの方針と具体的な取組を定め、全役職員が大切にすべきこととし日々励行しております。以下に、当社方針に対する2023年度の取組み成果（KPI）をご報告いたします。

| 取 り 組 み 内 容 | | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 2021年度 | 2022年度 | 2023年度 | (集計期間 2018.7～2024.6) | |
|------------------------------|--|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--|--|
| FP資格保有率 | 私たちは、最適かつ質の高いサービスですべてのお客さまに安心と感動をご提供するために、募集人の知識を充実させることが大切であると考えています。 | 50.4% (82.3%) | 56.5% (83.5%) | 56.5% (79.2%) | 63.3% (85.0%) | 69.3% (91.1%) | 80.9% (91.8%) | ※入社半年以上経過した営業職社員数を分母とし、分母のうちFP2級以上またはAFP以上のファイナンシャルプランナー資格を有する営業職社員数を分子として算出。()内は生保協会認定FP (TLC) を分子に含んだ数字 | |
| 3+①活動の実施率 | 私たちは、保険という商品が目には見えないという特性を持つことから、安心をより確かなものとするため、証券到着後のご説明が大切であると考えています。 加入目的や契約内容の確認はもちろん、給付金請求時のサポート体制等についてもご案内させていただくため、証券到着後のご来店をお願いしています。 | 64.9% | 74.5% | 79.8% | 77.2% | 70.9% | 74.1% | ※ご契約までの平均的な相談回数の3、証券到着後の説明の1から「さんづらすいち」と表しています。 ※集計期間中にご契約いただいたお客さま数を分母とし、分母のうち証券到着後に、改めてご来店いただいたお客さま数を分子として算出。 | |
| 安心の輪定期便発送件数 | 私たちは、ご加入中の保障（補償）内容について、お客さまご自身にも定期的にご確認いただくことが大切であるとと考えています。 ご契約いただいたすべてのお客さまに対し、年に一度、誕生日の3か月前に、ご契約内容等をおまとめした通知をお送りすることで、ご加入内容についてご確認いただき、ライフプランの変化に対応できる機会をご提供しています。 | 55,005通 | 68,334通 | 76,843通 | 82,452通 | 86,462通 | 104,057通 | | |
| Webアンケートによる満足度 | 私たちは、募集品質、接客品質の改善・向上により、お客さま満足度の向上を目指しております。 また、お客さまの声に真摯に耳を傾けることが大切であると考え、積極的な『お客さまの声』の収集に努めています。 | 95.6% (683件) | 95.4% (861件) | 96.3% (1,524件) | 96.5% (1,111件) | 96.5% (1,088件) | 96.8% (1,411件) | ※インターネット経由でご相談予約をいただいたお客さまに対し、匿名方式のアンケートを自動返信しています。 アンケート回答数を分母とし、分母のうち「満足」「やや満足」と回答いただいたお客さま数を分子として算出。()内は回答数 | |
| ※Webアンケート外で社内にて報告された『お客さまの声』 | | 苦情・要望 | 138件 | 155件 | 171件 | 151件 | 156件 | 144件 | ※「苦情・要望」については貴重なお声として経営会議にて全件検証を行っております。 ※2023年度のお褒めの言葉が大幅に減少している理由は、2022年8月より「お褒めの言葉」の報告基準改定によるものです。基準をお客様の満足を超え感動をお届けすることが出来た言葉に厳選しました。 |
| | | お褒めの言葉・感動体験 | 15件 | 279件 | 1,315件 | 1,632件 | 1,056件 | 303件 | |