顧客本位の業務運営に関する自主KPI報告

2025年度実績および2026年度目標値の公表

株式会社ライフコンシェルジュ

「保険を通じて、お客様、会社、地域の大切なものを守り、熱い思いをもって貢献しつづける。」

数値が証明する、お客様との「信頼のストーリー」



企業理念である「顧客本位の業務運営（FD宣言）」が実務でどう体現されているか。
私たちは、お客様との接点（ジャーニー）ごとにKPIを設定し、品質を管理・向上させています。

① 募集品質の徹底（適正な提案プロセス）

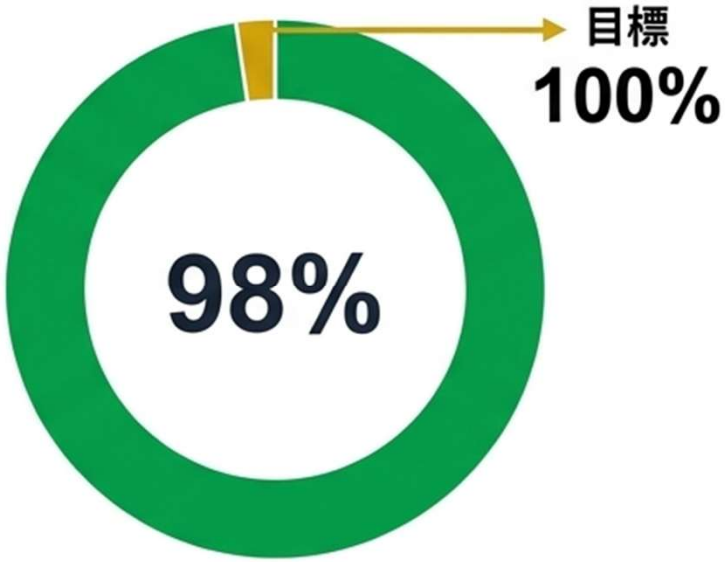
意向把握・確認記録の適正実施率



【2025年度実績】
100% ➡ 【2026年度目標】 **100%**

算定根拠：社内基準に沿った意向把握および確認記録の適正整備割合。

比較推奨理由の適正記録率



【2025年度実績】
98% ➡ 【2026年度目標】 **100%**

算定根拠：複数商品比較時の、推奨理由と選定根拠の適正な記録割合。

② 顧客評価と信頼の証（満足度と長期契約）

お客様満足度



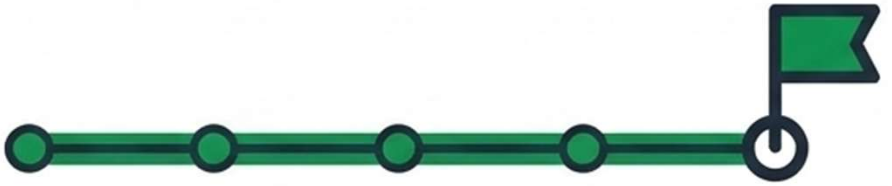
→ 2026目標: 90%以上

※有効回答3件

【2025年度実績】 100% → 【2026年度目標】 90%以上

算定根拠：アンケートにおける「満足」「大変満足」の割合。

生命保険13か月継続率



13か月 95.8%

【2025年度実績】 95.8% → 【2026年度目標】 95%以上

算定根拠：保険会社提供の継続率データ。

③ 安心の継続サポート（アフターフォローと有事対応）

損害保険満期前案内実施率



【2025年度実績】
100% → 【2026年度目標】 **100%**

算定根拠：更新対象に対する、満期前の確実なご案内記録。

保険金・給付金請求の初動対応率



1営業日以内

【2025年度実績】
96% → 【2026年度目標】 **95%以上**

算定根拠：請求相談の受付後、1営業日以内の迅速な初動対応（状況確認・手続き案内）。

④ 組織風土と人材育成（真摯な対応と専門性向上）

苦情への初期対応率

苦情への初期対応率



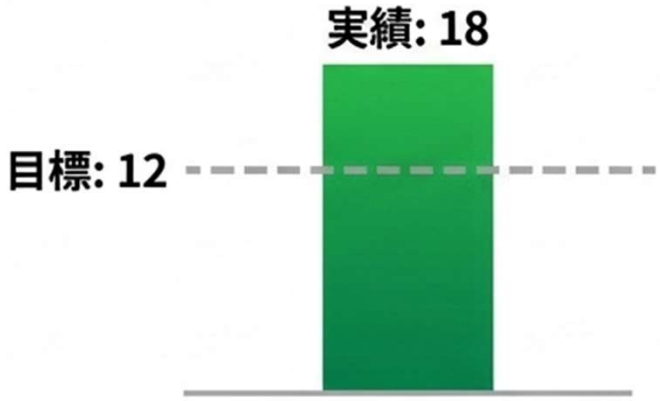
【2025年度実績】
100%

【2026年度目標】
100%

算定根拠：苦情受付後、2営業日以内の迅速な初期対応。

社内研修実施回数

社内研修実施回数



【2025年度実績】
年18回

【2026年度目標】
年12回以上

算定根拠：法令遵守、募集品質、全体最適化に関する社内研修。

お客様第一　迅速な対応

お客様の笑顔が、私たちの会社の通知表。

- 2025年度は、すべての指標において高い水準を達成・維持することができました。
- 2026年度も「全体最適化」をキーワードに、契約件数や売上ではなく、
  お客様からの「相談してよかった」という言葉を何よりの評価基準とします。
- 今後も「お客様の一歩後ろで」寄り添い、地域に密着した信頼される代理店として、
  顧客本位の業務運営を深化させてまいります。

誠実　全体最適化

株式会社ライフコンシェルジュ

〒899-7104 鹿児島県志布志市志布志町安楽6166番地11
電話受付：099-478-0011（平日 9:00～17:00）
休業日：祝日・GW・お盆・年末年始（※土日は不定期営業）