

コア・ライフプランニング株式会社

# お客様本位の業務運営方針

～ 取組方針・取組状況 ～

2025年度版

— 人の悦ぶ道を創る —

2026年6月1日

# あなたの人生設計の 核心まで、 必ず行く。



保険は、あなたとあなたの家族を守ることが最大の目的。

あなたの人生設計の核心まで行ってこそ初めて

「あなたに本当に必要な保険」がわかります。

コア・ライフプランニングの社名には、

その意志が込められています。

医療の保障   がんの保障   死亡の保障

学資の保障   年金の保障   介護の保障

これらの保障を一人ひとりの必要性に合わせて、

複数の保険会社からの確にご提案するのがわたしたちの役目。

保険を通して、あなたとあなたの家族に

一生ずっと安心をお届けすることこそ、

わたしたちコア・ライフプランニングの使命です。

## 人の悦ぶ 道を創る。

険しい山道は人生に何度も現れる。  
それを乗り越える努力を惜しまないと共に、  
新しい道を創り出す力を心から信じている。  
新しい道は、人の苦難に安心をもたらす。  
新しい道は、人の未来に希望をもたらす。  
そして、それは人に悦びをもたらす。

私たちは、保険というサービスを通して、  
人の生きて行く道の途上に毎日立ち会っています。  
保険は、その語源である  
「危険な外敵から身を守る」だけであってはいけない。  
人の道に、悦びをもたらしたい。  
人は悦びとともに生きてほしい。

「人の悦ぶ道を創る」ことこそが、  
私たちコア・ライフプランニングの道です。

代表取締役社長  
横山 太一



## お客様本位の業務運営方針 制定にあたって

コア・ライフプランニング株式会社(以下「当社」)は、「あなたの人生設計の核心まで、必ず行く」、「人の悦ぶ道を創る」という理念のもと、お客様一人ひとりの人生に寄り添い、安心と信頼をご提供することを使命としております。

当社は、短期的な販売成果のみを追求するのではなく、お客様との長期的な信頼関係を重視し、お客様本位の業務運営を継続的に実践してまいります。

また、お客様からいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、業務品質向上および再発防止へ活かすことで、お客様に誠実かつ真摯に向き合い、より質の高いコンサルティングおよびサービス提供に努めてまいります。

2025年4月1日 コア・ライフプランニング株式会社 役員・社員一同

# 『取組方針』5項目の全体像

## 方針1 お客様本位の 業務運営

保険販売のみを目的とせず、お客様の人生設計に伴走するライフプランニング会社として、あらゆる業務運営においてお客様の最善の利益を追求することを、最重要使命としております。

## 方針2 保険商品の ご提案

複数の保険会社商品を取り扱う代理店として、お客様のご意向を丁寧に把握し、特定の商品・保険会社に偏ることなく、お客様のご意向・ニーズに沿った商品提案を行います。

## 方針3 利益相反の 適切な管理

お客様の利益を不当に害することがないように、独立したコンプライアンス部門による一元的な内部管理体制を整備し、維持および改善に努めてまいります。

## 方針4 お客様の声を 経営へ活かす取組

お客様からいただくご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、業務品質向上および再発防止へ全社的に活用しております。

## 方針5 人材育成と 運営方針の浸透

お客様本位の業務運営を継続的に実践するため、全社員参加型の体系的な研修を整備しており、運営方針の浸透に向けた取組を行っております。

## 方針1. お客様本位の業務運営

### 【考え方】

当社は、保険販売のみを目的とするのではなく、お客様の人生設計に伴走するライフプランニング会社として、あらゆる業務運営においてお客様の最善の利益を追求することを重要な使命としております。

### 【主な取組】

- 1 当社は創業以来、「あなたの人生設計の核心まで、必ず行く」「人の悦ぶ道を創る」という理念のもと、お客様の人生設計に伴走するライフプランニング会社として、安心と信頼をご提供すべく努めております。
- 2 金融庁が公表されている「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、乗合代理店として「お客様本位の業務運営に係る方針」および「取組方針」を経営会議にて策定し、全社員に伝達のうえ更なる業務運営の品質向上を目指しております。なお、当該方針および取組方針については、定期的に見直しを行い、お客様の最善の利益を常に追求できる体制を維持しております。
- 3 当該方針および取組内容の定着を測る指標として、「保有契約件数(生命保険・損害保険)」「生命保険継続率」「損害保険契約(自代理店内)更改率」「お客様の声 自主起票件数(サンクスコール含む)」「研修実施回数」の5つを定め、お客様本位の業務運営を推進しております。なお、2024年度まで「ペーパーレス手続き実施率」をKPIとして置いておりましたが、全てのお客様に対して100%水準を継続的に維持できていることにより、「常に高水準にて達成している指標」として見直しを行い、割愛しております。

## 方針2. 保険商品のご提案

### 【考え方】

当社は、複数の保険会社商品を取り扱う保険代理店として、お客様のご意向を丁寧に把握し、特定の商品や保険会社に偏ることなく、ご意向・ニーズに沿った商品提案を行うこと等が重要であると考えており、お客様本位の観点で以下の事項を徹底しております。

### 【主な取組】

- 1 弊社は従来より「勧誘方針」を策定・公表しており、当該方針に則りお客様の知識・経験・財産状況・ご家族構成等の事項を総合的に勘定し、お客様のご意向に沿ったご提案を行っております。また、保険商品の内容・リスク・費用・重要事項等について、「契約概要」や「注意喚起情報」を用いながらお客様に分かりやすくご説明し、しっかりとご理解いただくことを重視しております。特に市場リスクを伴う投資性商品(特定保険契約)については、適合性の原則の観点で対話を行い、保険会社確認コール活用のうえリスクについて適切な説明を行います。
- 2 推奨理由説明書等を用いて推奨理由を丁寧に説明するとともに、お客様のご意向に対応している商品であるか確認しながら比較推奨販売を行い、お客様に適した商品提案を実施しております。提案内容および提案理由を社内システム(salesforce)へ蓄積し、モニタリング等を通じて品質向上へ活用しております。
- 3 ペーパーレス申込みを推進し、申込み不備の削減および迅速な契約成立に努めております。
- 4 お客様の契約内容変更関連のご要望や、保険金・給付金に関する請求依頼等については、保険会社と共に迅速かつ適切な対応を行います。
- 5 高齢のお客様については、保険会社が定めるルールを遵守したうえで、必要に応じてご家族の同席や入念な理解度確認を実施しております。70歳以上のお客様が保険商品にご加入される際には、原則ご家族の同席・同意をご依頼し、複数回面談を実施する等、親身・誠実な対応を心掛けております。障がいのあるお客様に配慮すべき事項について、社員が適切な対応を行えるよう、研修を実施しております。
- 6 障がいをお持ちのお客様に配慮すべき事項について、誠実かつ適切な対応・サポートを行えるよう、研修を通じて教育しております。

## 方針3. 利益相反の適切な管理

### 【考え方】

当社は、お客様の利益を不当に害することがないよう、独立したコンプライアンス部門による一元的な内部管理体制を整備し、維持および改善を行っていくことが重要であると考えております。

### 【主な取組】

- ① お客様満足度向上のため、複数の保険会社を取り扱っておりますが、特定の商品や保険会社への偏重が生じないよう管理し、お客様にとって最適な商品をご提案するよう努めております。保険会社商品の販売手数料水準については各社で異なりますが、営業社員が受け取る各社の手数料が出来る限り均一になるよう、報酬体系を整えております。
- ② 独立したコンプライアンス部門を設置し、一元的な管理体制を構築しており、定期的に当該部門による点検を行っております。具体的には、営業社員が記録した意向把握の書面や面談内容について、定期的に点検を行うほか、営業社員に直接ヒアリングを行い、お客様本位のご提案が行われていたかどうか検証しております。
- ③ 利益相反の恐れや募集プロセスに懸念がある場合等については、コンプライアンス部門責任者と営業社員が面談を行い、適切な対応および提案が行われていたのかどうか、事実確認を行います。万が一、不適切な事案が発覚した場合には、直接お客様にヒアリング等を行い、また、懲戒委員会にて迅速な対応を行う体制を整えております。当然ながら、保険会社とも即座に連携いたします。
- ④ お客様の利益を不当に害することがないよう、週に一度、全社員参加のコンプライアンス研修を行い、月に一度、コンプライアンステストを実施しております。また、禁止事項等の発生防止については、月に一度、全社員が自己点検を行い、コンプライアンス部門に対して報告を行わせております。また、全社員に指導すべき事案が発生した場合には、即座にコンプライアンス管掌役員から全社員に対して事案共有を行い、再発防止および意識の醸成を行っております。

## 方針4. お客様の声を経営へ活かす取組

### 【考え方】

当社は、お客様からいただいたご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、密に全社員で共有しながら、業務品質向上および再発防止に活用しております。

### 【主な取組】

- ① 保険会社から共有されるお客様の声については、経営会議にて定期的に共有し、仕組みや体制改善に向けた議論を行っております。また、全社員に指導すべき苦情等が発生した場合には、即座にコンプライアンス管掌役員から全社員に対して事案共有を行い、再発防止および意識の醸成を行っております。
- ② 万が一、不適切な事案が発生した場合には、コンプライアンス管掌役員およびコンプライアンス責任者が当事者と面談を実施し、再発防止および意識の醸成を行っております。また、必要に応じて懲戒委員会を開催し、誠実に対応いたします。
- ③ お客様のご意見やご要望等を、全社員がしっかりと取りに行くことが重要であると考えております。月に一度、社内システム(salesforce)へのお客様の声入力を行わせており、定期的に経営会議にて共有したうえで、業務品質向上に活用しております。
- ④ 当社は、保険会社の商品研修資料、商品概要、募集資料等を活用し、各商品の特性・リスクを理解するとともに、保険会社がお客様の最善の利益を実現するために実施する取組や背景について連携し、お客様のニーズに適した商品の選定に努めております。また、お客様より頂戴した保険会社に対するご意見やご要望等については、保険会社と密に連携しております。

## 方針5. 人材育成と運営方針の浸透

### 【考え方】

当社は、お客様本位の業務運営を継続的に実践するためには、継続的な教育・研修が重要であると考えております。

### 【主な取組】

- 1 お客様本位の業務運営を継続的に実践するため、週に一度、全社員参加を必須とした以下の研修を実施しております。
  - ・FPナレッジ研修・・・教育課より、FPの継続教育や全社員の知識向上を目的に、実施しております。
  - ・優秀社員講話・・・お客様より高い評価を頂いている社員を選定し、ナレッジの共有を行います。
  - ・損保ワンポイントレッスン・・・損保事業部より、損害保険の知識向上を目的に実施しております。
  - ・コンプライアンス研修・・・コンプライアンス部より、法令遵守の意識醸成を目的に実施しております。
- 2 保険商品に留まらず、お客様に伴走するFPとして多角的な金融商品の知識習得を達成するため、定期的に社外講師を招き研修を実施しております。相続、経済情勢、金融商品(証券、DC等)、コンサルティングセールス、コンプライアンス等、内容は多岐に亘ります。
- 3 新入社員に対しては、募集品質の再現性向上のため、金融リテラシー確認テストの合格を必須としております。NISA、iDeCo、DC/DB、投資信託、為替、債券、金利、経済教養のテストを受講させ、知識およびスキルの向上に繋げております。また、2か月間に亘るコンサルティングセールス研修を実施し、バスセッションやロールプレイング研修を通じて、お客様に信頼いただくことが出来る営業社員の教育に努めております。
- 4 当社は、お客様本位の業務運営方針および経営理念の浸透を目的に、週に一度、役員が全社員参加の会議にて情報発信しております。また、代表取締役が全支社メンバーと1on1面談や全エリア訪問を行い、全社員と『お客様のために、どのようにあるべきか』を定期的に対話しております。

# 2025年度 取組結果およびKPI

当社は、お客様本位の業務運営の定着状況を確認するため、以下の指標を定期的に検証・公表いたします。

指標①

保有契約件数

143,628件

\*2026年3月31日時点  
\*前年比111.5%  
\*生命保険は14,780件増の127,660件、損害保険は2,016件増の15,968件

指標②

生命保険 継続率

96.8%

\*2024年4月1日～2026年3月31日のご契約のうち、2026年4月1日時点で継続いただいている割合

指標③

損害保険 更改率

93.7%

\*2025年4月1日～2026年3月31日まで  
\*自代理店で継続いただいた割合

指標④

お客様の声  
自主起票件数

1,511件

\*2025年4月1日～2026年3月31日までに  
頂いた褒めの言葉・苦情・提言の合計  
\*サンクスコール結果を含む

指標⑤

研修実施  
回数

55回

\*2025年4月1日～2026年3月31日までに  
実施した全社員参加の研修回数  
\*同日に実施の研修は、テーマが異なる場合でも1回とみなす。

※ これらの指標を定期的に分析し、必要に応じて業務改善および運営体制の見直しを実施してまいります。