

あなたの人生設計の核心まで、必ず行く。

～ お客さま本位の業務運営方針と、2023年度版（取り組み状況）～

コア・ライフプランニング株式会社

2023年4月

# お客さま本位の業務運営方針

# 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的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

一生涯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



コア・ライフプランニング株式会社は、お客さまへ最善の利益を提供するために、「保険を通して、お客さまに一生涯ずっと安心をお届けする」という当社の使命の実現をより一層推進していくために「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を制定致しました。

これまでも誠実にコンプライアンス遵守に取り組んでおりましたが、「お客さま本位」の保険代理店事業をより徹底し、お客さま視点ですべての価値判断を行い、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていきます。

2019年7月 コア・ライフプランニング株式会社  
役員・社員一同

# お客さまとの約束

## 1. お客さま本位

わたしたちは人生設計の専門家であり、暮らしの安らぎをつくるプロとして、多様化するお客さまのご要望にお応えするために、お客さまの立場に立ってお客さまやそのご家族をお守りする最善の保険設計・サービスを提供します。

## 2. 保険商品のご案内

お客さまの知識・経験および財産の状況などに照らし、お客さまのご意向をていねいに把握するとともに、そのご意向に沿った最適な保険商品・サービスのご提供に努めてまいります。

## 3. 情報をわかりやすく提供

不当な表示のある資料やお客様の誤解を招くような表示のある資料は使用いたしません。有益な情報を適宜、ご提供することに努めてまいります。

## 4. 利益相反の適切な管理

お客さまが不利益を被らないよう、お客さまのご意向を把握し、その意向に沿った保険商品・サービスをご提供することで、お客さまとの利益相反の排除に努めます。

## 5. 人材育成

お客さまの最善の利益をお守りするために、社員のスキルアップ支援の一環として定期的に研修・教育を実施し、レベルの高いコンサルティングに有効な資格の取得にもつとめ、お客さまに質の高いサービスを提供していきます。

## お約束のための取り組み①

### 【ご提案フロー】

弊社ホームページではFPの情報を公開しており、お客さまが指名して個別相談メールを送る事ができます。そこからお客さまに最適な商品をご提供するため、意向把握面談シートを用いてお客さまのニーズを把握し、商品選定を行います。その商品選定理由などの重要な情報を蓄積し、よりお客さま本位のご提案ができるよう提案理由シートを作成しております。提案後は提案理由シートをデータ化し、社内に共有、スタッフの知識の向上に役立てております。

### 【わかりやすい情報の提供】

専用のFPソフトを使用し、リスクの伴う保険商品・金融商品を数字・グラフ・図形を用いてわかりやすく情報提供しています。

### 【内部管理体制】

お客さまの最善の利益を追求するための行動、利益相反の適切な管理等、会社全体のガバナンス体制を整備するために他の組織から独立したコンプライアンス管理室を設け、苦情や不満のお声をデータ化し、改善につとめています。

## お約束のための取り組み②

### 【適切な販売体制】

お客さまとの対応履歴を専用ソフトで保存し、管理部門がお客さまに最適な提案がなされたかをチェックしています。リスク型商品については、ご意向の確認と適合性の確認を提案前に行っています。また、高齢者や障がい者の方々への情報提供・契約事務については、社内ルールを設けて丁寧に寄り添う対応を行っています。

### 【専門サポート体制】

難解でトラブルの多い「相続」のための各分野のプロがチームで対応してくれる「相続サポート」や、お客さまのサポートはもちろん、愛車のフォローも万全の「事故対応プログラム」をご用意しています。

### 【入社フォロー ～従業員育成体制～】

入社時研修で、弊社設立趣旨や会社ルール、業務提携業者等を理解し、保険業界を取り巻く環境や、代理店として身につけるべき人間性、コンサルティング営業の基本を学びます。他にも、本社発信の勉強会「横山塾」や外部専門家講師による研修も定期的を実施し「提案はお客様にとって目的が明確になっているか」を常に考える人材を育成します。



## 成果指標(KPI)について

定期的に「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針に係る成果指標(KPI)を公表してまいります。

ペーパーレス  
申込率  
90%以上

申込みや告知の入力・内容確認をPCなどの情報端末画面で行い、電子署名で申込みを完了できるシステムです。申込み手続きに自動査定システムを組み込むことで、顧客が情報端末に入力した告知内容の査定結果(引き受け条件)を提示し、引き受けに条件が付く場合(傷病歴がある部位を不担保とするケースなど)でも、その場で顧客が承諾の可否を決定できるため、契約成立までの時間を大幅に短縮できます。申込み内容の確認も行えるため、紙での申込みの際に発生していた記入不備などが減少することから、スムーズな申込み手続きを実現できます。また、保険料を支払うクレジットカードの有効性の確認や預金口座の振替申込み手続きが、同時に行うことが可能になります。これまで申込み書類を提出してから契約成立まで数日を要していましたが、最短で申込み当日に契約が成立し、翌営業日に保険証券の発送が可能となります。このことから、コア・ライフプランニングとしてペーパーレス申込みを推奨し、全申込み手続きの90%以上がペーパーレス申込みとなるよう取り組んで参ります。

保有契約件数  
前年対比  
100%超

お預かりする保有契約件数が増加することは、お客様がコア・ライフプランニングに満足して頂いていることを示す指標のひとつと考えています。

# 2023年度版 取り組み状況

～2022年4月～2023年3月～

## 取り組みの状況①

### 【ご提案フロー】

弊社HPからお客さまのご指名によるFP面談は11件(2022年度実績)。オンラインチーム稼働により、オンラインによる面談も可能となりました。面談後の聞き取りを行い、フィードバックしております。改善へのご要望については、拠点長ならびにコンプライアンス部門による改善指導を行っております。

### 【わかりやすい情報の提供】

専用のFPソフトである『CoreLifePlanning Let's! Life Plane』を活用したコンサルティングを励行しております。お客様からもご好評いただいております。Life Planeと公的保険について丁寧な情報提供がわかりやすかった」とのお言葉をお客様アンケートでもいただいております。

### 【内部管理体制】

営業拠点の内部管理体制強化を目的として、2021年9月、拠点長の新たな人事制度を導入。2022年度にマネージャー制度を導入。金融事業者としてのガバナンス強化に努めております。またお客さまの声を積極的に収集する取り組みを行っており、弊社や保険会社に寄せられた400件の声を基に一層の業務改善に努めてまいります。

## 取り組みの状況②

### 【適切な販売体制】

業容拡大に伴い、コンプライアンス担当者を新規採用を含み4名に増員。専用のご提案フロー管理ソフトであるアドバンスクリエイト社『御用聞き(Salesforce)』を活用し、ご提案フローの全件チェックを行っています。全件チェックの中で、不適切な募集は確認されませんでした。

### 【専門サポート体制】

専門家(弁護士・司法書士・税理士)の協力による相続サポートのご相談(2件)、事故対応プログラムのご相談(5件)。加えて、お客さまの金融リテラシー向上のため、社内専門チームによるセミナー(6回)を開催しました。

### 【入社フォロー ～従業員育成体制～】

今年度は60名の新規従業員採用を行い、計12回の入社時研修と、12回の弊社代表による『横山塾』、12回の保険販売の基礎についての外部講師による基礎講座を開催。また毎週水曜日に全社ミーティングとコンプライアンス研修を行っており、業務委託を受けている保険会社の協力も得ながら、従業員育成に取り組んでおります。

## 成果指標(KPI)の状況

2022年度末、およびこれまでの指標は以下のとおりです。引き続き向上に努めてまいります。

【目標】  
ペーパーレス  
申込率  
90%以上

2019年度	91%
2020年度	93%
2021年度	94%
2022年度	94%

【目標】  
保有契約件数  
前年対比  
100%超

2018年度	58,822件
2019年度	72,812件
2020年度	85,245件
2021年度	95,825件
2022年度	103,410件