

# 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、2024年度版  
(取組み方針・取組み状況) ～

コア・ライフプランニング株式会社

2025年04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



## 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」制定にあたって

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



# 『取組方針』

## 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。また「お客さまの声」(ご不満・ご要望・ご意見等)を感謝をもって受け止め、業務品質の向上に活かすことを通じ、お客様本位の保険募集事業を徹底してまいります。

## 2. 保険商品のご提案

ますます多様化するお客様のご要望にお応えし、お客さまやお客さまのご家族を守るため、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、そのご意向に合致した最適な保険商品・サービスの詳細な情報をご提供し・ご理解いただくこと、適切な保険募集に努めてまいります。

## 3. アフターフォロー

当社は、加入時の取組みだけでなく、保険金・給付金のお支払いまでが保険代理店としての基本的、かつ重要な責務であることを認識し、常に「お客様本位」の視点から、高齢のお客様等、全てのお客様にご契約内奥等をわかり易くご案内し、フォロー体制を構築してまいります。

## 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. 人材育成と運営方針の浸透

あらゆる業務運営において「お客様本位」で行動することを促進していくために、また、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としての定期的な研修・教育を実施し、運営方針の浸透に向けた取組みを行なうとともに、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。

## 『取組方針』 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。

※当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売しておりません。また、金融商品の組成に携わっておりません。したがって、当該事項に係る「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5（注2）原則6（注2）（注3）については、当社「お客さま本位の業務運営方針」の対象としておりません。

# 2024年度版 取組状況

～2024年4月～2025年3月～



## 取組状況①

### 【お客様本位の業務運営】①

2024年度には、約360件の「お客様の声」を頂きました。

当社では、お客様から承ったご不満・ご意見・ご要望を全件確認し、個別対応だけでなく、システムや事務手続きも含め、必要と考えられるものについては、担当部署・担当者への改善提案および全社的改善策の立案・推進を行っています。

### 【お客様本位の業務運営】②

2024年度、月平均370件の成約されたお客様へのサンクスコールを行いました。

当社では、お客様の声を直接聞く取組として、サービス提供後における顧客満足度の把握と、ヒアリング結果を踏まえた更なるサービスの向上を目的として、成約者全件を対象にサンクスコールを行っています。

大多数のお客様より、態度・言葉遣い・対応・情報提供内容にかんして「非常に満足している」とのご回答を頂いているが、「可もなく不可もなし」などのご意見も寄せられており、更なる業務改善につなげております。

### 【保険商品のご案内】①（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。お客様アンケートの中で、「ライフプランと公的保険制度について丁寧な説明がわかりやすかった。」とのお言葉を頂いております。

## 取組状況②

### 【保険商品のご案内】②（お客さまのご意向を踏まえた商品提案1.）

当社は、コンサルティング力に優れた募集人を育成・強化することで、お客さまのご意向をしっかりと把握した上でお客様に十分にご意向確認を行い、お客様やそのご家族をお守りすることの重要性を強く意識した商品提案活動を心がけております。

また、当社ではご提案にあたり保険会社と当社との関係等、様々な事柄を総合的に勘案して推奨する保険商品（保険会社）を選定しており、推奨理由説明書により全てのお客さまにお伝えしています。

### 【保険商品のご案内】③（お客さまのご意向を踏まえた商品提案2.）

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。

### 【保険商品のご案内】④（高齢者のお客様への募集）

70歳以上のお客様の場合には、基本的には各保険会社の募集ルールに則った募集を行いますが、可能な限りご親族の同席による募集を行っております。募集人に対しては、年に一度の「生命保険継続教育」及び、週1回行われるコンプライアンス研修にてご高齢のお客様への対応の基本的な考え方や留意点を学習する機会を設けています。

## 取組状況③

### 【保険商品のご案内】⑤(顧客属性・重要事項説明・手数料)

保険販売・推奨等を行う対象として想定する顧客属性をお客さまに確認することを行っております。  
その属性に応じた情報提供を「パンフレット」、「契約概要」および「注意喚起情報」を使用し行なうことにより、お客さまのニーズ及びご意向を踏まえた保険販売であることの理由を明確にし、また利益・損失・手数料その他のリスク説明についても明確にしております。

### 【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部門を設け統括することとし、一元的な管理を行っております。

利益相反の恐れのある事案については、事前に統括部門への報告を行なうこと、また、統括部門により利益相反に該当する事案が無いかモニタリングを行い確認しています。

## 取組状況④

### 【適切な販売体制】

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(募集プロセス)の全件チェックを行っています。全件チェックの中で、不適正な募集は確認できませんでした。

### 【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(2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(10回)社外専門家によるセミナー(4回)を開催しました。

### 【従業員育成体制】

今年度は59名の新規従業員採用を行い、計12回の入社時研修を開催。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います。

## 取組状況⑤

### 【成績指標(KPI)】① ペーパーレス申込比率

指標としてペーパーレス申込比率90%以上を目標としております。

業務品質を測る指標としてペーパーレス申込比率を用いております。

「ご契約にあたって大切なこと(重要事項)」を漏れなくご理解・確認いただけること。わかりやすい情報提供、不備のない契約手続きに 資する取組みとして推進しております。お客様にいち早く安心をお届けすることにより、お客様をお守りする態勢を整えることがお客様本位の業務運営の実践に繋がる取組みとして推進しております。

### 【成績指標(KPI)】② 保有契約件数前年対比

保有契約件数前年対比100%超を目標としております。

多くのお客様をお守りし、将来的にも安心とご満足をお届けするためには、募集代理店として募集人の採用、教育や システム整備等を実施するとともに、適切性を確認する内部管理態勢を整備する ことが必要です。こうしたお客様本位の業務運営を実現するための組織化や態勢整備に向けた投資 を行うためには、代理店の継続的成長が必要であると考えます。

何より、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おります。



## 成果指標(KPI)の状況

2024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% |
| 2023年度 | 94% |
| 2024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 |
| 2023年度 | 124,580件 |
| 2024年度 | 156,393件 |