メモリード・ライフ

2020年度
<2021年3月期>

お客さま本位の業務運営の取組状況と その遂行状況を確認する指標（KPI）の評価について

2021年7月1日

株式会社メモリード・ライフ

お客さま本位の業務運営の取組状況等を確認する指標(KPI)について ①

当社、株式会社メモリード・ライフは、お客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、『お客さま本位の業務運営に係る方針』を見直し、今般、方針を改定（2021年7月）するとともに、その取組･遂行状況等およびそれを確認する指標（KPI）を公表いたします。

今後、当方針の取り組みに対して、お客さま視点に立った業務運営のさらなる強化およびお客さまとの信頼関係の維持・向上を図るため、当指標を用いて測定のうえ、その結果を開示するとともに、必要に応じて見直しを行い、改善を図ってまいります。

▶ お客さま本位の業務運営を示す指標（KPI）の設定

お客さまにとって最適な商品やサービスを提供し、お客さま本位の業務運営を通じた取り組みが、“ご加入時”、“ご継続時”、“お支払時”において、お客様にご満足いただいているかを示す指標として、以下３つの指標を設定いたしました。

1 ❖ 新契約件数および保有契約件数 ❖

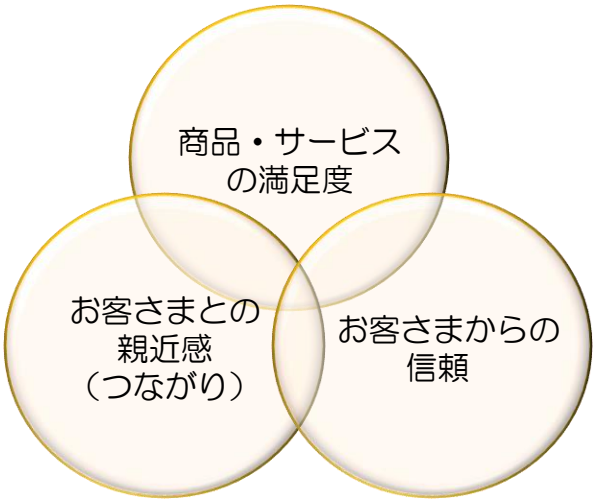
❑ お客さまとの接点の広がりとして、新たな契約と保有契約数の維持は、お客さま本位の業務運営の浸透の結果ならびにお客さまからいただいた信頼の表れと考えております。

2 ❖ お客さまの声（件数） ❖

❑ お客さまからの当社の経営に関する課題や改善点に対する重要なご指摘と位置づけております。

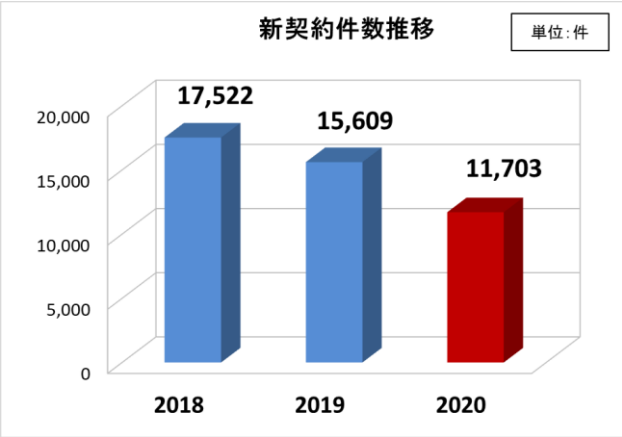
3 ❖ 保険金等支払に関する満足度 ❖

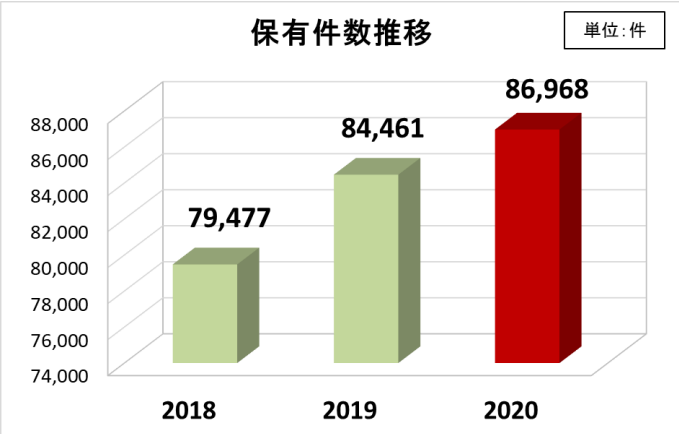
❑ お客さまへの保険金等のお支払いを重要な責務と捉え、その手続きや対応の満足度を重視しております。



お客さま本位の業務運営の取組状況等を確認する指標(KPI)について ②

1 ❖ 新契約件数および保有契約件数 [2018年度～2020年度]





2 ❖ お客さまの声件数 [2019年度～2020年度]

申出区分	2019	2020					構成比[%]
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	
新契約	23	9	12	3	4	28	49.1%
収納	16	0	2	0	1	3	5.3%
保全	19	5	6	3	4	18	31.6%
保険金支払	2	2	0	1	0	3	5.3%
その他	4	0	0	0	5	5	8.8%
【合計】	64	16	20	7	14	57	100.0%

◎ 代理店を中心として苦情に対する認識が浸透し、苦情の早期報告が図られております。
今後も、お客さまの声を真摯に受け止め、業務プロセスを見直し、改善につなげてまいります。

3 ❖ 保険金支払に関する満足度 [2020年1月～12月アンケート結果]

保険金の支払手続きの満足度	88.2%

保険金の支払期間の満足度	89.6%

担当者の対応の満足度	90.9%

※ アンケートの結果は、保険金のお支払を行ったお客様へご協力いただき、集計したものとなります。（5段階評価の内、“大変満足”、“満足”の回答を集計した数値）

【方針1】お客さまの最善の利益の追求

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ 新型コロナウィルス感染症への対応に関する取組み

❑ 当社は、新型コロナウィルス感染症により影響を受けたお客さまの保険契約に対して、下記「特別措置」を実施し、お客さまの安心・安全が確保されるよう努めてまいります。

① 保険料払込猶予期間の延長について

緊急事態宣言が発令された地域のご契約を対象に、お客さまからお申し出に応じて、保険料の払込みについて猶予する期間を最長６ヶ月延長いたします。

② 保険金・給付金の簡易・迅速なお支払について

保険金等のご請求の際にお申し出いただくことで、必要書類の一部を省略すること等により、簡易・迅速なお取扱いをいたします。

（2021年６月末現在）

◎ 当社内では、全従業員が手洗い、マスク着用等の感染防止に心がけるとともに、時差出勤、リモートワーク、オンライン会議等により人との接触を極力避けて、従業員の安心・安全に努めております。

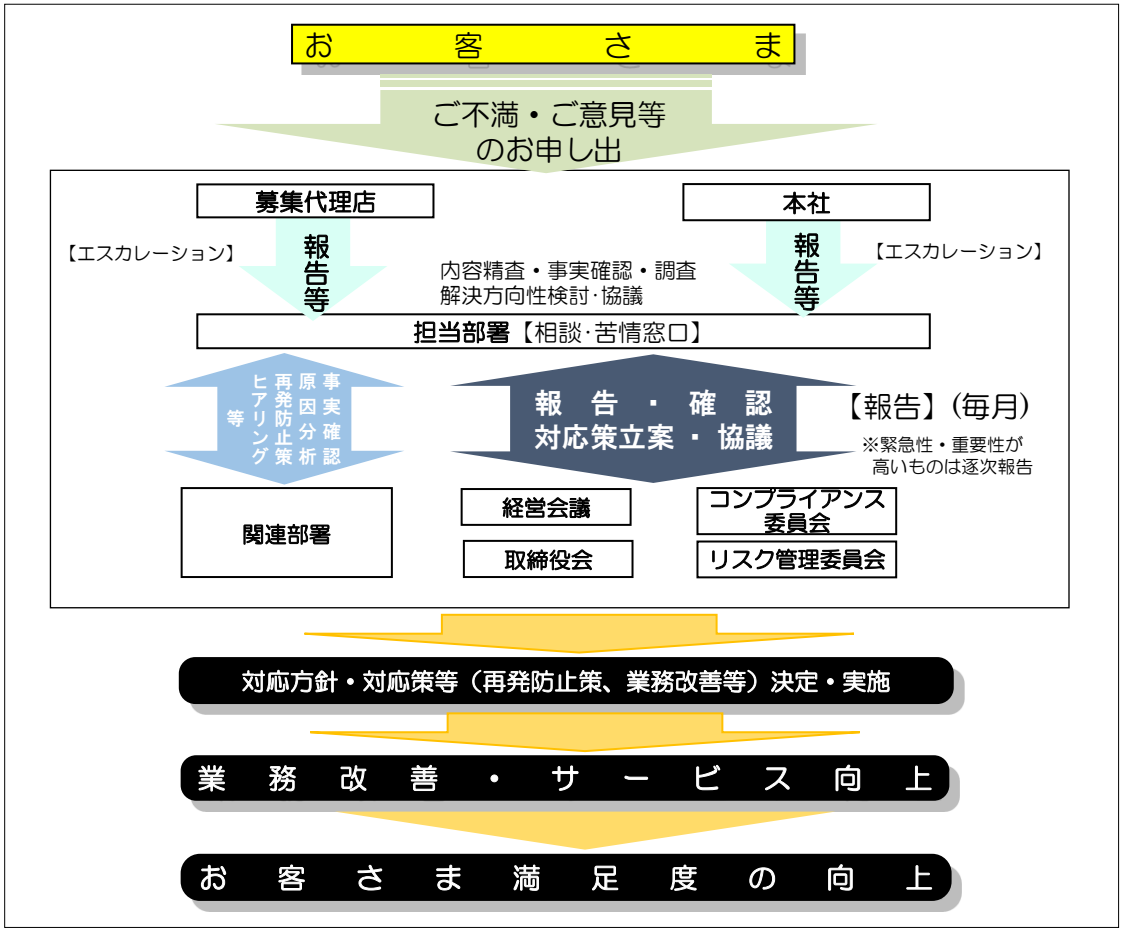
【方針1】お客さまの最善の利益の追求

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ お客さまの声を経営に活かす取組み

❑ 当社は、お客さまから寄せられたご不満、ご意見・ご要望等のお客さまの声を把握し適切な対応をすべく本社への報告ルールを遵守し、経営会議・コンプライアンス委員会・リスク管理委員会等にて共有し、発生原因や再発防止策の確認・対応を速やかに行っております。

お客さまの声を
経営に活かす体制



【方針1】お客さまの最善の利益の追求

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ 発生原因・再発防止策等の確認と適切な対応、お客さまの声を活かす業務の改善と品質の向上

❑ お客さまから寄せられたご不満やご意見等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、帳票の見直しやお客さまの属性等に即した対応など、業務運営や経営の改善に活かしております。

≪主な改善事例≫

① 死亡保険金請求時の必要書類の簡素化

死亡保険金請求時に死亡診断書原本の提供を求めておりましたが、死亡請求書のコピーを原本に準じる書類として提出できるよう見直しました。

② 高齢者対応に関するガイドラインの改定

高齢の保険契約者等に対する募集時の説明において、高齢者の適性等に配慮した対応のルールを改定し、募集代理店および募集人へ徹底・浸透させ、高齢者向けサービスの一層の向上を図りました。

③ 新契約申込手続きの改善

インターネットを通じてダイレクトかつスピーディーに申込手続きができるよう体況等の告知に関する画面構成や操作性等を向上させ、利便性・効率性を高めてまいりました。

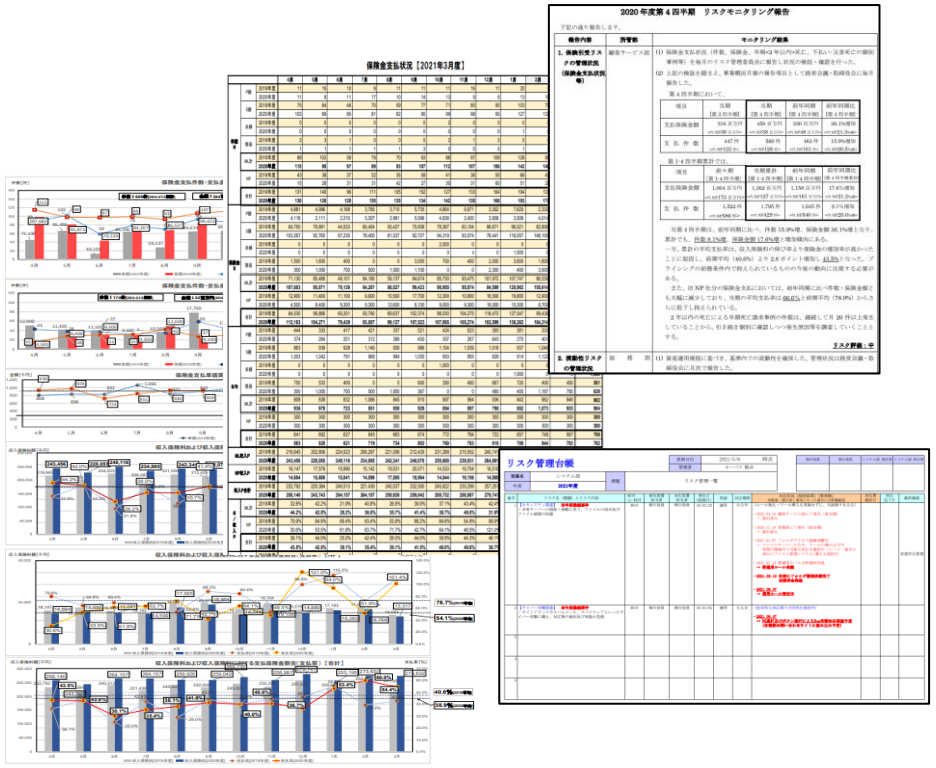
また、スマートフォンからも同様の操作が可能となるよう改善しました。

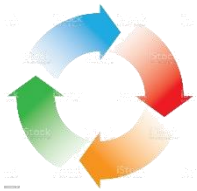
【方針2】利益相反の適切な管理

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ コンプライアンス委員会・リスク管理委員会におけるモニタリングチェック

❑ 当社では、利益相反の恐れがある取引が発生していないか適切に把握するとともに、お客さまの利益が不当に害されることのないようリスク管理委員会において、四半期毎にリスクモニタリングチェックを行い、適切な管理態勢に努めております。





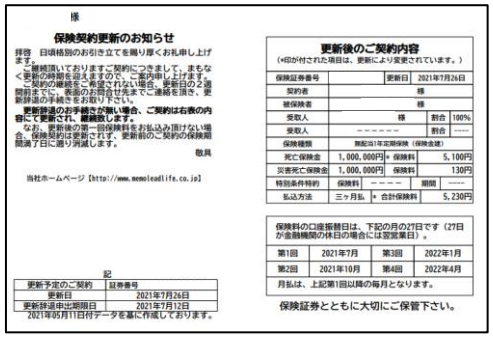
【方針3】手数料の明確化

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ 保険料の正確な公表・提示と更新時の案内通知

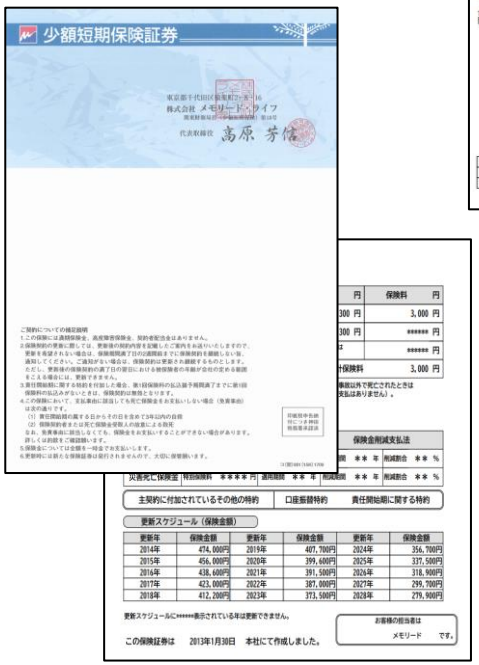
❑ 当社では、将来の保険料を含め契約時および更新時に正確に明示した保険料を提示・案内しております。
また、インターネットを利用したホームページ等では、条件に応じた保険料の見積もりが算出・明示できるしくみを構築しております。

≪更新案内≫


保険契約更新のお知らせ

更新後のご契約内容

≪保険証券≫


少額短期保険証券

≪ホームページ上で見積もり可能な保険料シミュレーション≫

【方針4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 ≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ お客さまに、わかりやすく見やすい、パンフレット等の情報提供

❑ お客さまの視点に立って、わかりやすく理解しやすい募集時・契約時・保全時の資料や手続き書類を作成し、お客さまに提供・説明しております。

❖ 新商品（結婚式キャンセル費用補償保険）に発売に伴う資料等提供

❖ わかりやすいパンフレット等への改訂

◎ 理解しやすいデザイン・スタイル・文字構成等に配慮して作成しました。

【方針4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 ≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ 会社および事業に関する、わかりやすい情報の提供

❑ 会社の業務状況や事業の取り組みに関して、ディスクロージャー資料の刷新や葬儀保険新聞の発行を行い、ご契約者等の皆様にご提供しております。

❖ ディスクロージャー資料・会社案内の刷新

◎ 直近の業績や会社の事業状況、態勢等をシンプルでわかりやすい内容・デザインに刷新いたしました。

❖ 葬儀保険新聞「らいふ」の提供

◎ 直近の業績や保険金等のお支払状況、付帯サービスのご利用案内、その他お知らせを小冊子にまとめています。 （四半期に1回発刊）

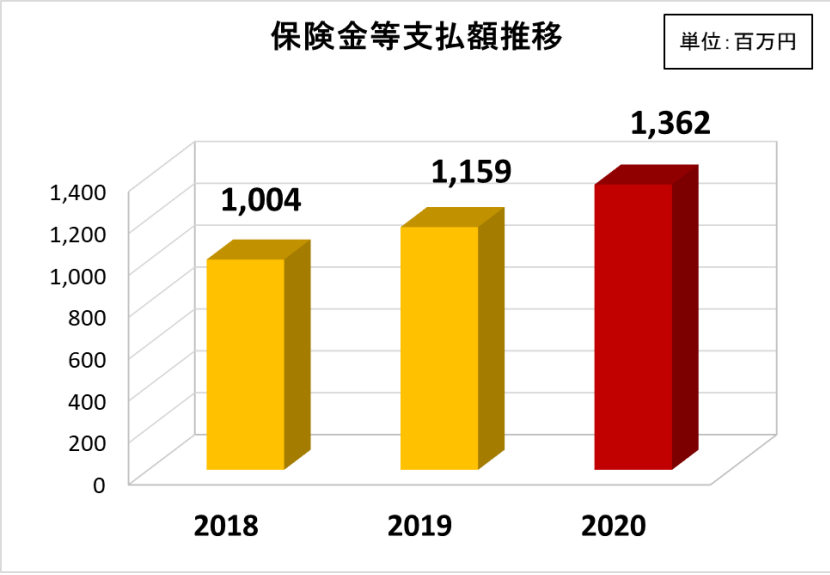
【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

≪遂行状況(主な取組結果)≫

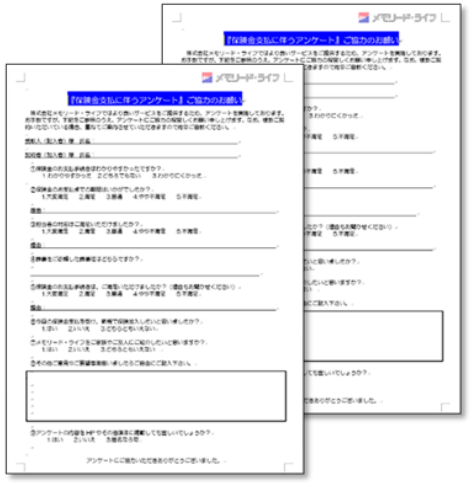
▶ 迅速かつ確実な保険金等のお支払い

- ❑ 年々増加する保険金等のお支払いを確実に行い、多くのお客さまにご満足いただいております。
- ❑ 保険金請求書類を受け付けした翌営業日に、一定の条件のもとで、死亡保険金の100%（全額）をお支払いするサービス【保険金クイック支払サービス】を提供し、迅速なお支払いに努めております。

※ 保険金クイック支払サービスを適用したお支払いの割合：約77%



◎ お客さまへの保険金お支払い後に、アンケートにご協力いただいております。

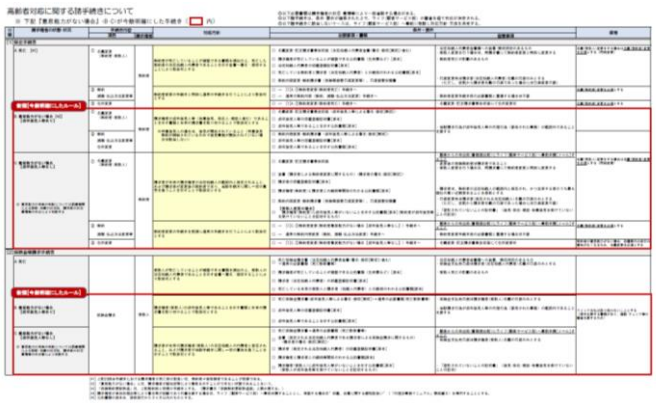


【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ ご高齢のお客さまの属性等に配慮した適切でわかりやすい対応

- ❑ 高齢化といった社会構造・環境の変化への対応、それに伴う高齢者向けの保険サービス向上の重要性の高まりを踏まえ、将来のトラブル防止や高齢者向けサービス向上につなげるため、【保険加入時】【契約継続時】【手続き発生時】のそれぞれの場面において、高齢者への適切でわかりやすい対応をガイドライン<2017年12月1日制定>としてまとめ、代理店や募集人への周知・徹底に努めてまいりました。
- ❑ ご高齢の保険契約者等が増加しているなか、誤解や誤認識等を極力軽減し保険契約者等の安心をより一層高めるため、保険加入時の対応方法等の基準を強化したガイドラインへ改定＜2020年9月1日改定＞いたしました。
  （例）原則、親族等（ご高齢でない成年者）の同席を求めご一緒に説明・確認させていただく、など
- ❑ あわせて、具体的な取り組みを中心とした代理店向けのガイドラインについても改定し、お客さまの状況に応じた丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、保険契約継続時に おける対応にも取り組んでまいりました。



【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ インターネットを利用したWEB申込システムのリニューアルで利便性の高いサービスを提供

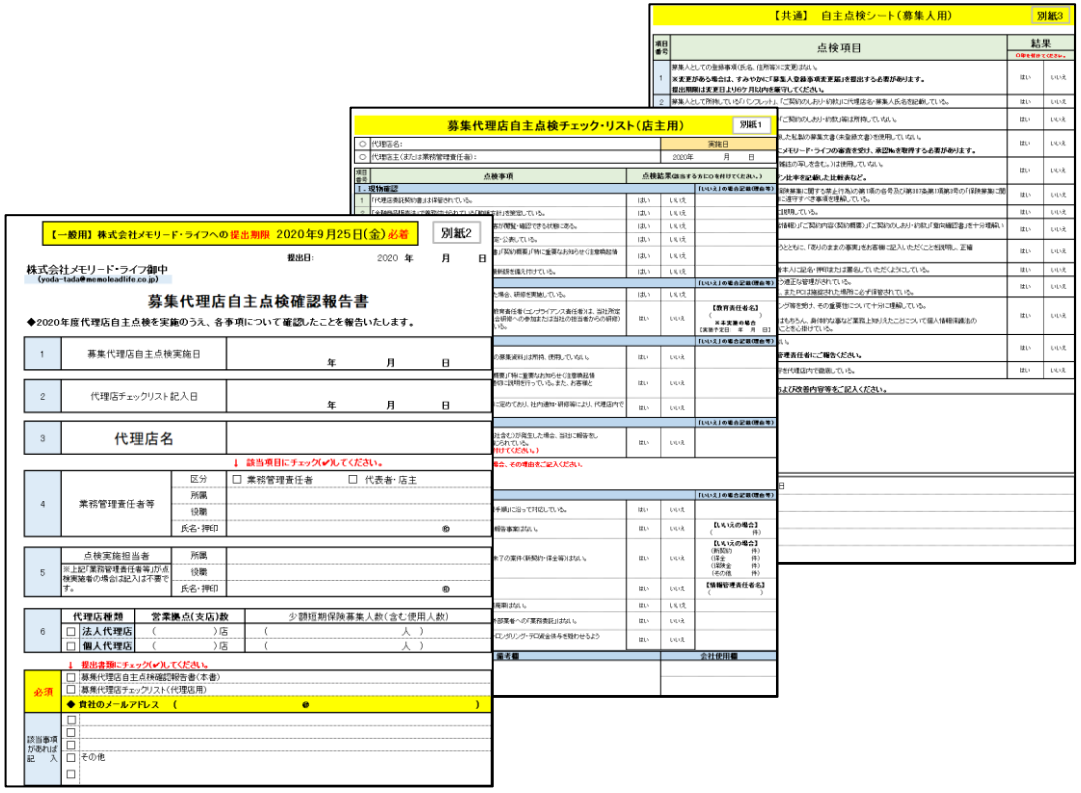
❑ 新型コロナウィルス感染症の影響で、対面による相談・お問合せが困難になっている中、手軽に利用できるスマートフォンで、より簡単にスピーディーに保険の申込ができるシステムを再構築しました。
非対面でもお客さまに安全・安全を提供できるよう利便性の高いサービスの提供に努めてまいります。

【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ 自主点検の実施による募集態勢の確認

❑ 保険契約取引において適正な保険募集態勢の整備ならびにその構築が求められており、当社では、保険募集代理店業務の健全かつ適切な運営を確保するため、「自主点検」を年１回実施しております。（2020年8月実施）

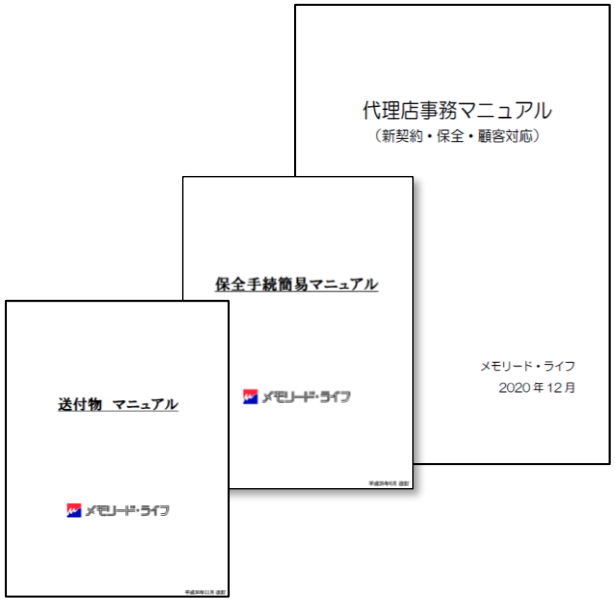


【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ 募集代理店への教育･研修･指導の実施による適切な募集態勢の維持・改善

- ❑ 保険契約取引において適正な保険募集体制の整備ならびにその構築が求められており、当社では、保険募集代理店業務の健全かつ適切な運営を確保するため、「自主点検」を年１回（2020年8月）実施しております。
- ❑ 募集代理店に対し、オンライン会議なども活用し、新商品の取扱いや募集時の注意事項などの研修・勉強会を継続的に実施しております。（2020年度：計33回実施）



◎ 保険業法および関連法令等を踏まえ、お客様の保険加入に関するご意向を把握･確認し、お客さま本位の適切な保険募集を実施するよう徹底･指導しています。

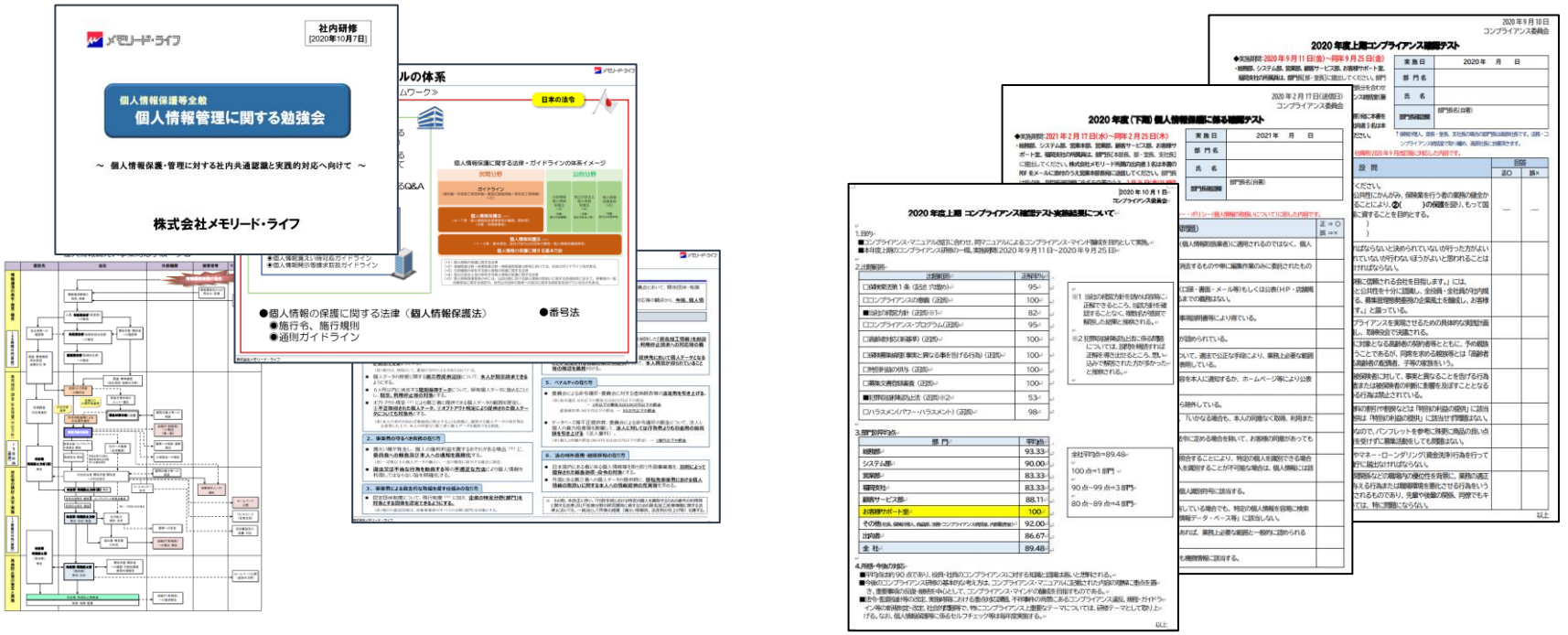
【方針6】方針の定着・浸透に向けた取組み

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ 全役職員へ向けたコンプライアンス研修等の実施

❑ 当社では、お客さま本位の業務運営の定着を図るため、コンプライアンス研修等により定期的に全役職員または保険募集代理店等への研修体制を整備し本方針の浸透に努めております。

(2020年10月：個人情報保護・管理に関する研修連、2020年上期・下期：全役職員向け確認テスト実施　他)



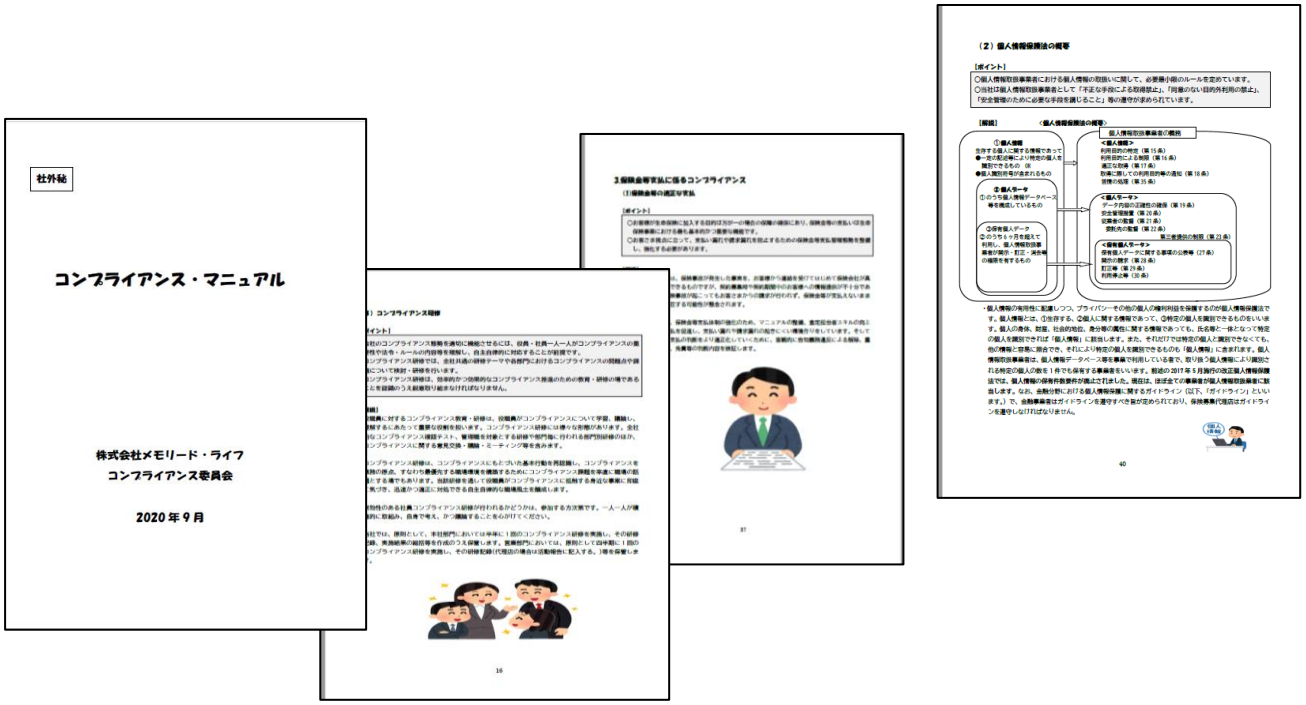
◎ パートタイマー、派遣社員、委託社員も含めて、全役職員へ保険業法および関連法令等の確認・チェックを実施し、お客さま本位の適切な業務運営の動機付け・意識付けとなる環境を整備しています。

【方針6】方針の定着・浸透に向けた取組み

≪遂行状況(主な取組結果)≫

▶ コンプライアンス・マニュアルの改定と全社員への周知・徹底

❑ 2020年９月に、コンプライアンス・マニュアルを全面的に見直し、昨今の社会情報等の変化に適合すること、および最新の法令等の改正を反映することを踏まえた改定を行うとともに、事例や図なども盛り込んだ、わかりやすく、コンプライアンス意識の動機付けとなるよう体裁等も刷新し、全役職員の周知・徹底を図りました。



◎ 保険業法および関連法令等を踏まえ、お客さまの保険加入に関するご意向を把握・確認し、お客さま本位の適切な保険募集を実施するよう徹底・指導しています。