

お客さま本位の業務運営の取組

当社は、お客さま本位のコンサルティングを通じ、お客さまが「自分らしい人生」を選択するご支援に取り組んでいます。お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、以下の方針を定めます。

お客さま本位の業務運営方針

1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまに質の高いコンサルティングを提供し、お客さまが「自分らしい人生」を選択できるよう、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

また、顧客価値でなく手数料を優先する等、お客さまの利益が不当に害されることがないようにするため、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

2. お客さま本位のわかりやすい情報提供

当社の扱う商品はお客さまとの間で情報の非対称性が大きい商品であることを自覚し、お客さまが真にご理解されるよう、わかりやすい情報提供に努めてまいります。また、適合性の確認や重要事項の説明等を徹底いたします。

3. お客さま本位の企業風土の醸成

当方針に基づき、社員一人ひとりがお客さま本位のコンサルティングを追求し続けられるよう、態勢を構築してまいります。

「お客さま本位の業務運営」に係る取り組み

1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さま本位の業務運営を追求のため、お客さまの声を積極的に収集し、業務運営に活かすため、お客さまアンケートを取得し改善に努めます。

2. お客さま本位のわかりやすい情報提供

社内で統一した初期研修を行い、お客さまにとってわかりやすい情報提供を担保いたします。また、お客さまへ適切な情報提供があり、十分にご理解されたうえで加入されていることをお客さまアンケートにて確認いたします。なお、早期解約等については個別に確認いたします。

3. お客さま本位の企業風土の醸成

お客さま本位の業務運営態勢の構築にあたって行動指針を定め、行動指針に沿った活動を促進する制度設計を行っています。また、定期的に行動指針に即していた活動を評価する機会を設けています。

「お客さま本位の業務運営」に関する指標

1.お客さま本位の業務運営

- ・お客さまアンケート(総合満足度)

2.お客さま本位のわかりやすい情報提供

- ・お客さまアンケート(情報提供に関する満足度)
- ・早期の解約等個別確認
- ・24ヶ月継続率

株式会社 LITALICO ライフ
代表取締役社長 山口 文洋

制定日：2020年2月25日