

お客さま本位の業務運営方針

レンゴージャスティクス株式会社（以下、「当社」）は、「お客さまが抱える様々なリスクに対する最適な保険を」を事業活動の基本に据え、レンゴージャスティクスグループを中心に多くのお客さまに最適な保険商品をお届けしています。

これまでの取組みをさらに発展させるため、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）を策定し、取組み状況を定期的に確認・公表することで、PDCAを仕組化し、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げ、定期的に見直しを行います。

方針1：お客さまの声を真摯に受け止め、日々の対応や経営の改善に活かします【原則2，7に対応】

<主な取組み>

- 当社では、保険会社が実施するお客さまアンケートを活用し、お褒め/苦情を問わず、お客さまの声を積極的に収集します。
- また、回収したお客さまアンケートの内容/結果を分析し、お客さまの声を業務品質向上に最大限活かしていけるよう取り組みます。

方針2：お客さまにとって分かりやすく、最適なサービスをご提案します【原則2，3，5，6に対応】

<主な取組み>

- 当社は、お客さまが商品を選択するために必要な情報を分かりやすくお伝えするために、契約概要/重要事項等はパンフレットを必ず用いて説明するなど、わかりやすく適切な保険募集を行います。
- 特に、ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまに対しては、わかりやすい言葉を用いたり、複数回の募集機会を設ける等、きめ細かな保険募集を行います。また、対応記録シートへ記録を保管し、管理者ならびに内部監査を通じて検証を行うことで、より丁寧な説明ときめ細かな対応を心掛けて取り組んでいます。
- その他、レンゴージャスティクスグループ内においては、グループ会社・社員の福利厚生支援/退職者へのフォローを、また、グループのお取引先様等においては、お客さまの事業や特性を見極めたうえで、最適な提案/コンサルティングを実施いたします。

方針3：お客さま本位の業務運営方針の徹底を図るための従業員教育に努めます【原則6，7に対応】

<主な取組み>

- 当社は、従業員のコンプライアンスへの理解を深める/プロフェッショナルとしての知識向上を目的に、月1回以上の募集人研修を実施しております。
- また、当社は内部監査規定を定め、第三者目線で高い募集レベルを維持するために、年2回、全拠点での社内監査を実施しており、お客さま本位の業務運営の定着と業務品質の向上を図っております。

<取組指標 (KPI) について>

1. 信頼の証であるご契約件数【原則2, 3, 5, 6に対応】

		2022年	2023年	2024年
新規	職域	502	494	558
	職域外	468	436	600
うち 生保新規		295	283	317

2. お客様の声の活用【原則2, 7に対応】

	2022年	2023年	2024年
お客様の声	3	1	1
うち、苦情	1	1	1

3. お客様への最適なサービス提案（保険相談会実施回数）【原則2, 3, 5, 6に対応】

	2022年	2023年	2024年
実施回数	2	8	12

4. 専門資格の取得状況【原則6, 7に対応】

	2022年	2023年	2024年
CFP	0	0	0
ファイナンシャル・プランニング技能士2級	7	7	8
ファイナンシャル・プランニング技能士3級	2	2	1
損害保険トータルプランナー	8	8	9
損害保険プランナー	3	3	11
生命保険トータル・ライフ・コンサルタント	11	11	14
コンプライアンス研修実施回数	14回 (テスト2回含む)	13回 (テスト1回含む)	13回 (テスト1回含む)
保険商品研修実施回数	1	1	12

損保トータルプランナー→コンサル
 損保プランナー→専門
 生保トータルライフコンサルタント→生保大学
 として入力