

【JFEライフ】「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る取組状況（KPI）

◆お客様にとって最善となる利益の追及（顧客最善利益）

○お客様の信頼と期待に応えるため、以下の体制を整備し、維持管理に努めています。

（１）改善活動の状況

業務品質向上委員会の開催回数

	2021年度 (21年4月～22年3月)	2022年度 (22年4月～23年3月)	2023年度 (23年4月～24年3月)	2024年度 (24年4月～25年3月)	2025年度 (25年4月～26年3月)
業務品質向上委員会	8回	12回	9回	7回	7回
PDCA会議	8回	4回	3回	4回	3回
勉強会（自社独自）	－	8回	6回	3回	4回
延べ委員会開催数	8回	20回	29回	36回	43回

- ・業務品質向上委員会においてPDCA会議（改善会議）や自社独自の勉強会など改善活動をしています。
- ・お客様にご迷惑をかけないよう、苦情だけでなく事務ミスも報告し、継続して改善に取り組んでいます。
- ・自社独自の勉強会以外にも、保険会社（生保・損保）の研修も受講して品質向上に努めています。

（２）内部監査の状況

内部監査の実施率

	2021年度 (21年4月～22年3月)	2022年度 (22年4月～23年3月)	2023年度 (23年4月～24年3月)	2024年度 (24年4月～25年3月)	2025年度 (25年4月～26年3月)
内部監査の実施率	100%	100%	100%	100%	100%
監査対象部門数	9	8	8	8	8
監査実施部門数	9	8	8	8	8

- ・監査には法令等や保険契約に関する知識のみならず保険会社監査部門での監査経験を有する担当者を配置しています。
- ・お客様本位の業務運営を確保する観点で、内部監査を年２回実施しています。
- ・改善を要する項目があった場合には、適切に対応しています。

◆社員に対する適切な動機づけの枠組みを構築（募集人教育・管理・指導）

○お客様のニーズにお応えする最善のご提案をおこなうため、保険募集人の教育・管理・指導を実施しています。

（３）募集人教育の状況

募集人ロールプレイングの実施人数

	2021年度 (21年4月～22年3月)	2022年度 (22年4月～23年3月)	2023年度 (23年4月～24年3月)	2024年度 (24年4月～25年3月)	2025年度 (25年4月～26年3月)
ロールプレイングの実施人数	24人	53人	44人	45人	59人
第１回	－	25人	22人	23人	29人
第２回	24人	28人	22人	22人	30人
延べロープレ人数	24人	77人	121人	166人	225人

- ・お客様本位の業務運営方針の浸透やルール定着のため、募集人ロープレを年２回実施しています。
- ・ロープレでは、募集人一人ひとりと面談して、コンプライアンスの教育・管理・指導に取り組んでいます。
- ・ロープレは、経験の浅い新人や中途入社社員にも実施し、方針の浸透やルール定着を図っています。