

## アライブネット保険推奨方針 ①

### ●基本方針

弊社アライブネットは生命保険代理店として、お客様のご意向をヒヤリングさせて頂き、他代理店との提携による共同募集において、弊社が推奨する下記保険会社の商品をご提案します。また、推奨保険会社については、経営方針として、定期的に見直しを行います。

### 推奨保険会社：東京海上日動あんしん生命保険株式会社

#### 推奨理由

1. お客様へのサポート体制を継続的に提供できる
2. 弊社に対する指導・販売支援体制が充実している
3. 生命保険商品ラインナップが充実している

## アライブネット保険推奨方針 ②

### ● 例外的な対応

弊社推奨方針に関わらず、下記のような場合は、提携代理店が取扱いしている範囲内で、その理由・根拠を明示した上で、推奨会社以外の商品を提案します。

- ①お客様の意向が推奨保険会社の商品では合致しない場合
- ②お客様が特定の保険会社・商品を指名する場合
- ③お客様の健康状態等により、当社の推奨保険会社以外にお客様に適した保険商品がある場合

その際、ご提案する保険商品は、提携の代理店が取扱い可能な保険会社に限ります。

## お客様本位の業務運営方針①

### 1. お客様に対する適正なサービス提供いたします。

お客様のご意向を適切に把握し、当社の定める推奨方針に則って、お客様にとって最適なご提案に努めます。十分な情報提供と、わかりやすいご説明を心掛け、特にご高齢のお客様に対しては、御理解の確認を行いながら、誤解の生じないような慎重な対応に努めて参ります。

### 2. お客様本位の業務運営実践のための教育体制

当社全従業員に対する定期的な教育・研修を実施し、お客様にサービス内容を十分ご理解頂けるよう、知識の習得、研鑽に励みわかりやすいご説明に努めて参ります。  
また専門知識を広げるため、募集人に対する資格取得へのバックアップ体制も整え、ニーズや時代変化に対応できる人財育成に取り組んで参ります。

## お客様本位の業務運営方針②

### 3. お客様本位の業務運営体制

コンプライアンス体制、保険募集管理体制、個人情報管理体制、法令を遵守する体制の構築、当社従業員の利益相反によりお客様に不利益が生じないよう適切に管理します。  
また、お客様の立場に立って、時間・場所等について十分配慮するよう努めて参ります。

### 4. お客様のご意見、ご要望等をサービス向上に活かします。

お客様から頂くご意見は、業務運営においてもっとも重要な指針です。  
当社独自のアンケートや、保険募集活動の中で、直接のご意見・ご要望・ご不満等を積極的に伺いサービス向上に努めて参ります。

### 5. 当方針に関する取り組み指標(KPI)

取り組み成果として、以下の指標(KPI)を定めて公表してまいります。

- 1)保険契約継続率
- 2)お客様サービス満足度

# ALIVENET 公表KPI

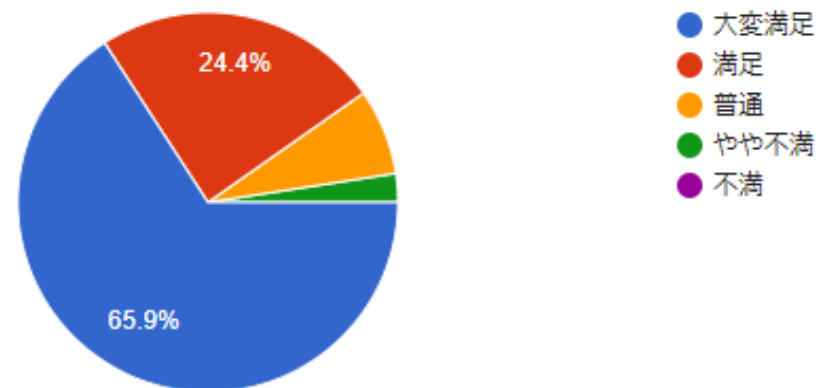
## 1. 保険契約継続率

目標KPI : 保険契約維持率 90.0%以上  
実績(22年11月) : 保険契約維持率 98.14%

## 2. お客様サービス満足度

目標KPI : 大変満足・満足 85.0%以上  
実績(22年11月) : 大変満足・満足 90.3%

Q.このサービスを受けていかがだったでしょうか？



※ALIVENETお客様アンケート