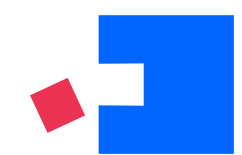
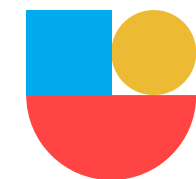


2025年度（2025年6月～2026年5月）

# お客様本位の業務運営の 取り組み状況についてのご報告



このほけん!



しっかり保険、  
ちゃんと節約。

lify.jp<sup>®</sup>

- 01 お客様本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取り組み
- 02 お客様満足度向上への取り組み
- 03 お客様満足度
- 04 お客様の声の件数
- 05 コンプライアンス研修
- 06 「生命保険乗合代理店業務品質評価運営」 認定取得

# お客様本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取り組み

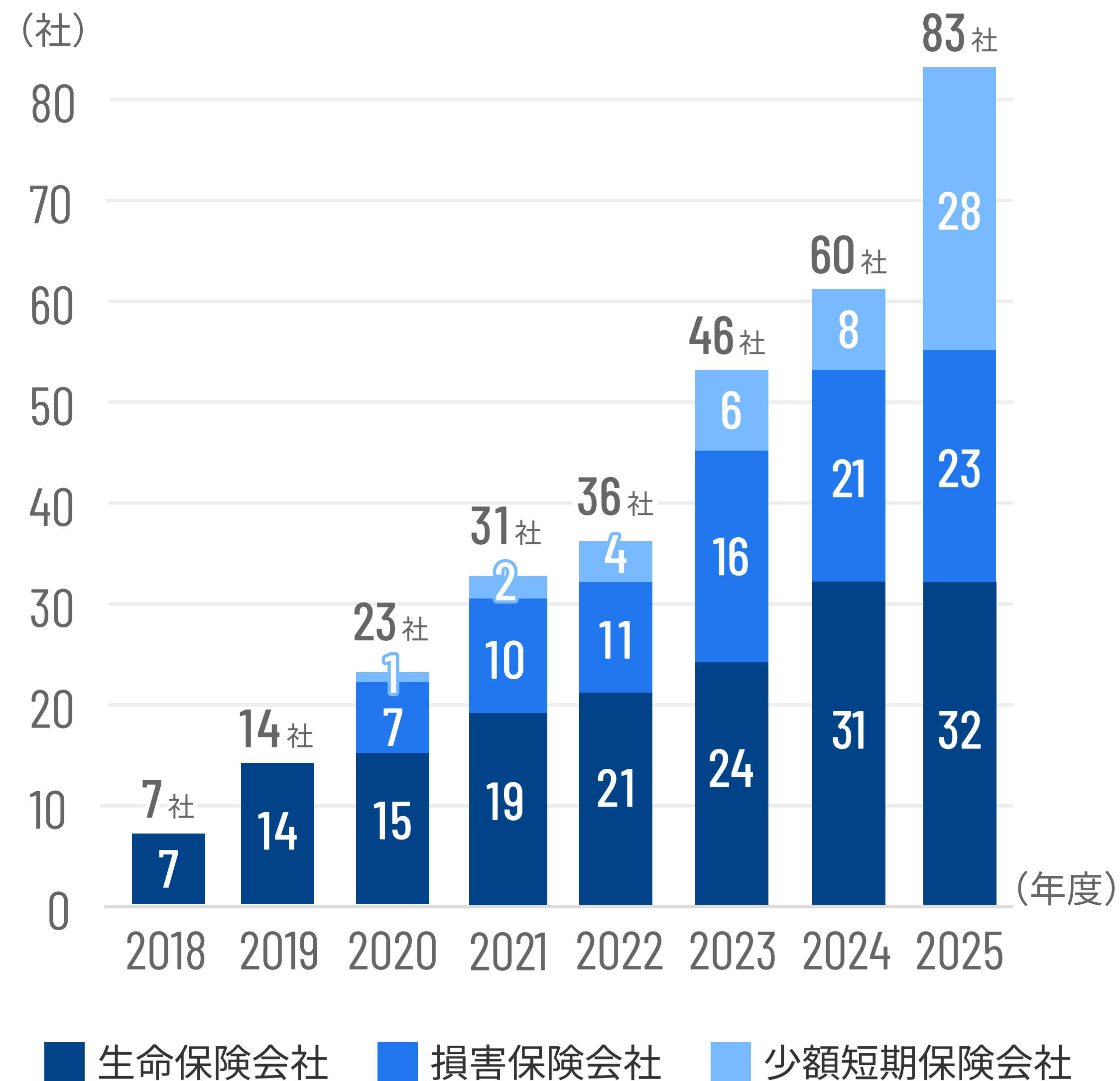
## 2025年度 実績のご報告

Sasuke Financial Lab株式会社（以下、当社）は、3つのWebサイト「コのほけん!」「しっかり保険、ちゃんと節約。」「保険比較ライフイ」にて「自分に合った保険を、自分で選べる世界を。」というコンセプトのもと、良質な情報を提供し、お客様に寄り添い、お客様の意向・ニーズに合った保険商品を提案し、納得いただける保険選びができるよう、あらゆる業務運営において、誠実・公正に業務を行い、お客様本位で行動するよう努めています。当社は金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する方針」を会社方針として策定、公表しています。

# お客様満足度向上への取り組み

## 取扱保険会社数の増加

当社の取扱保険会社数は右記の通りです。  
お客様がより幅広い選択肢の中から自分に合った保険を選ぶよう、取扱保険会社数を増やしています。



2026年5月時点

# お客様満足度向上への取り組み

## 掲載商品数の増加

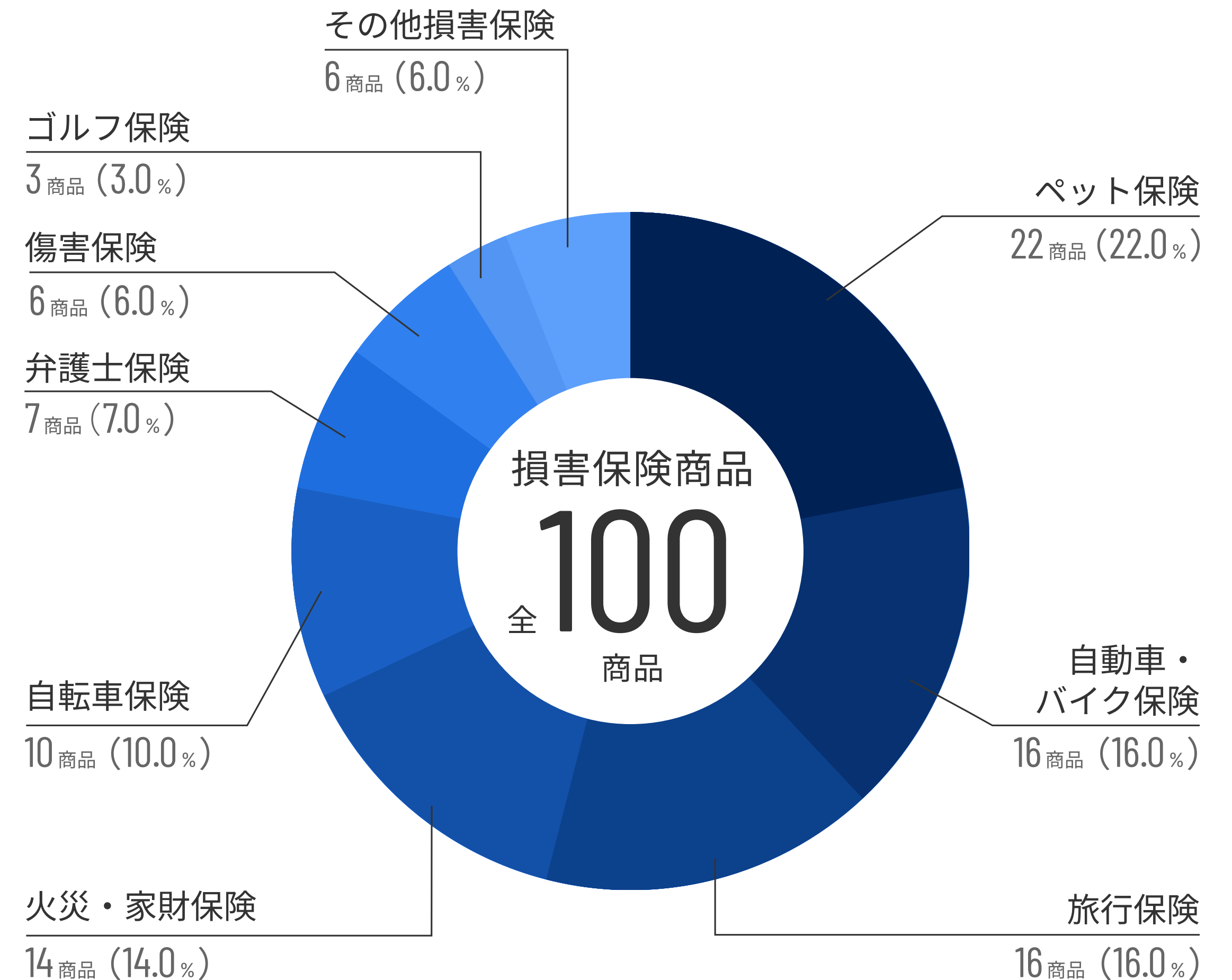
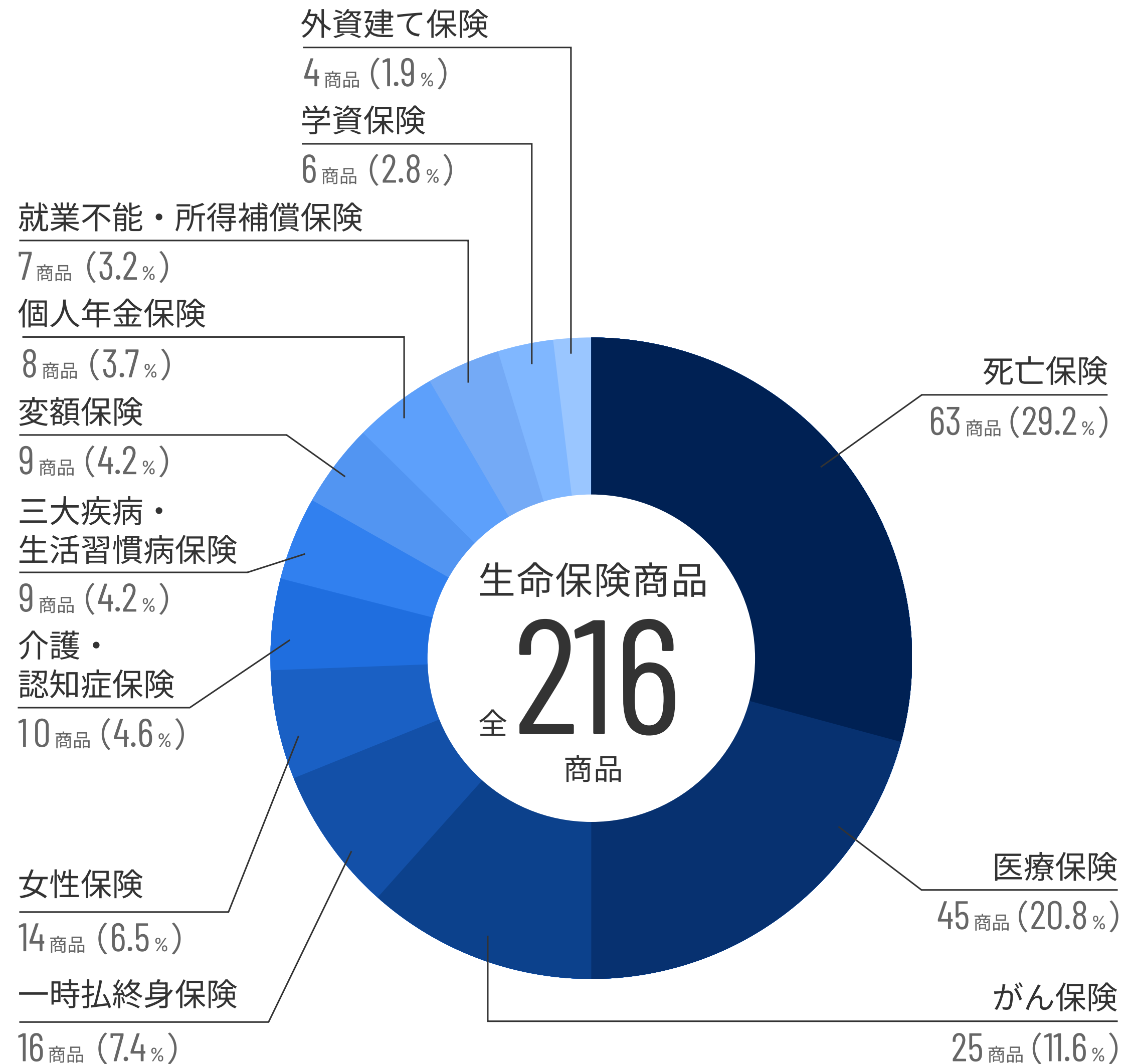
幅広い選択肢の中からお客様にとって最適な保険をお選びいただけるよう、当社が運営する「コのほけん!」「しっかり保険、ちゃんと節約。」「保険比較ライフイ」への掲載商品数や種目を増やしています。

2025年度

全 316 商品

# 保険種目ごとの商品数

2026年5月時点



# お客様満足度

当社サービス（資料請求・保険相談）をご利用されたお客様にWebアンケートを実施し、満足度についてご評価をいただいています。お客様満足度に関して、年に一度公表しています。

## 調査対象

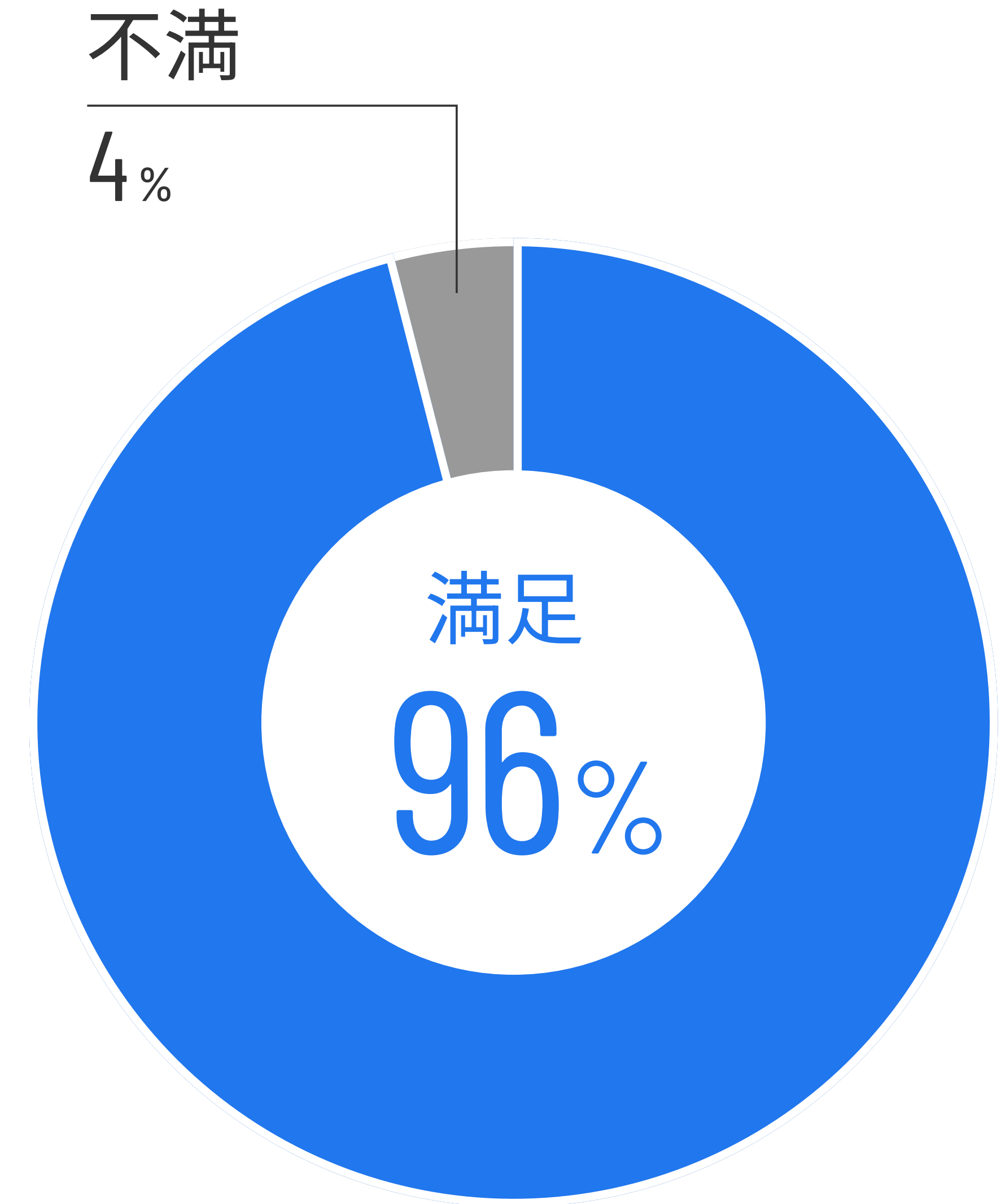
コのほけん！より資料請求・保険相談をご利用された方

## お客様満足度の算出方法

Webアンケートを実施し、5段階評価で回答していただいた中で「満足」・「やや満足」・「どちらでもない」をつけた方の割合を計算

## 対象者

2025年6月～2026年5月に当社サービス（資料請求・保険相談）をご利用された方



# お客様の声の件数

お客様にふさわしいサービスの提供を行うため、お客様からいただいたお声を分析し、業務改善に努めます。

「お客様の声」とは、以下の3項目を指します。

- ・ お褒め・感謝：当社・当社の関連会社に対する満足・感謝のお言葉
- ・ ご依頼・ご要望：当社・当社の関連会社に対するサービス改善のご提案、対応者の対応不足によるご依頼
- ・ 苦情：当社・当社の関連会社に対する不満のご表明

当社ではこれらの声を広く集約するため、対応窓口の周知に加え、Webアンケートやモニタリグコール等を用いた能動的な声の収集にも努めています。

|         | 件数  |
|---------|-----|
| お褒め・感謝  | 17件 |
| ご依頼・ご要望 | 6件  |
| 苦情      | 78件 |



# コンプライアンス研修

適正な募集活動を行うため、継続的な研修を実施し社員のコンプライアンス意識の向上に努めます。

|        | 実施回数 |
|--------|------|
| 2023年度 | 12回  |
| 2024年度 | 12回  |
| 2025年度 | 16回  |



# 「生命保険乗合代理店業務品質評価運営」 認定取得

当社は一般社団法人生命保険協会（以下「生命保険協会」）の業務品質評価運営による調査の結果、業務品質評価基準のすべての基本項目を満たす認定代理店として2023年度に公認、2024年度および2025年度に更新調査においても更新・認定されました。

## 生命保険協会の認定代理店とは

認定代理店とは、生命保険協会による業務品質調査の結果、業務品質評価基準のすべての基本項目を達成した代理店のことです。業務品質評価基準とは、生命保険代理店におけるお客様本位の業務運営の実践を目的として、お客様にとって理想的な生命保険乗合代理店として求められる取り組みを、生命保険協会が取りまとめたものです。以下4つの視点を中心に、約140の項目から構成されています。

1. 顧客対応：契約時の対応が適切に行われている
2. アフターフォロー：契約後のアフターフォローが充実している
3. 個人情報保護：お客様の個人情報の管理ができている
4. ガバナンス：健全な経営・企業活動が行われている



**認定代理店**



IS 761629 / ISO 27001

東京本社で取得



当社は生命保険協会を運営主体とする乗合代理店業務品質評価の認定代理店です。

Sasuke Financial Lab株式会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町一丁目6番1号 大手町ビル2F FINOLAB