

## 「ルプラス FD 宣言」(お客様本位の業務運営方針)に基づく取組状況ならびに取組結果の公表(2022年度版)

### はじめに

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2022年7月に顧客本位の業務運営方針として「ルプラス FD 宣言」を策定・公表しました。

本方針に基づく具体的取組みと取組状況を評価する指標の結果をお知らせいたします。

尚、各種指標の算定期間は2022年7月1日から2022年3月31日となります。

### 各々の取り組み状況について

(対象期間:2022/7/1~2022/3/31)

#### 運営方針①:お客様に最適な情報と商品をお届けします

最新の情報を収集し定期的に社内で勉強会を開催、社員のスキルアップを図りました。

お客様との連絡がスムーズに行えるよう、携帯電話番号の取得登録やルプラス公式LINEへの友達追加を積極的に行いました。当社独自の意向把握シートと対応履歴の照らし合わせを内部監査にて週一チェックしています。

#### <KPI 指標>

KPI	2022年度
生損勉強会・山内塾実施回数	8回
携帯電話取得率	88.60%
携帯電話取得件数	2513件
公式LINE友達追加件数	862件
意向把握シート内容確認件数	(1月~3月)147件

#### 方針② 「お客様の声」をサービスの向上に活かします

お客様からお寄せいただく「声」は重要な指針です。さらなるサービスの向上に向けて、苦情、ご不満、お褒めの言葉など、お客様の声は社内でも共有しています。

#### <KPI 指標>

KPI	2022年度
苦情件数	9件
更新時アンケート	40件

ご不満や苦情に関しては、全件内容を確認し、月一の定例会議で全社員に共有しました。また、再発しないように仕組みを変更するなど対策を講じています。

### 方針③ 重要な情報をわかりやすく提供します

解約・早期失効にはお客様の不満足が含まれている可能性が高いと考え、全件抽出の上、内容を調査しています。

#### <KPI 指標>

KPI	2022 年度
生命保険早期解約率（5%以内）	1.30%

### 方針④ お客様本位の業務運営のための体制づくりと社員教育に努めます

コンプライアンス体制、保険募集体制、個人情報管理体制等、法令を遵守する体制を構築し、当社社員の利益相反によりお客様に不利益が生じないように全社員への定期的な教育・研修を行い、研修実施状況の点検を実施しました。具体的には、全員参加型の経営品質研修会に参加し、会社の方針へ「P（プラン）」から参画し経営理念の理解・浸透を図りました。また、毎月の全体MT、全体勉強会によるコンプライアンス勉強会、継続教育、Eラーニング受講し社員の意識の向上をはかっています。Q&A、ヒヤリハット案件の積み上げと共有も随時行いました。

#### <KPI 指標>

KPI	2022 年度
月 1MT・勉強会開催回数	12 回
事務 MT	17 回