

## 「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(2023 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、2023 年 4 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。2022 年 7 月に経営統合して誕生したルプラスでは 2022 年引き続き同じ内容にて取組を進めてまいりました。

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 2023 年 4 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：2023/4/1～2022/3/31)

#### 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	2023 年度
生損勉強会・山内塾実施回数	12 回
携帯電話取得率	90.90%
携帯電話取得件数	2258 件
公式 LINE 友達追加件数	232 件
意向把握シート内容確認件数	(4 月～6 月)301 件
	(7 月～9 月)246 件
	(10 月～12 月)168 件
	(1 月～3 月)167 件

2022 年と比較して携帯電話の取得率は向上しました。公式 LINE は一巡したため増加率が鈍化しています。また、意向把握の件数は堅調に推移しています。

#### 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	2023 年度
苦情件数	53 件
更新時アンケート	189 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。※2022 年と比較して苦情件数が増加しているのは、社員の意識が変わり、苦情だけでなくお客様の勘違いや不満足の原因などもしっかりと報告が上がってきています。この内容を吟味しさらなるサービスの提供に活かしてまいります。

**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	2023 年度
生命保険早期解約率（5%以内）	2.60%

早期解約率が上昇しました。

※

**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。昨年に引き続き、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	2023 年度
月 1MT・勉強会開催回数	10 回
事務 MT	20 回