

お客様本位の業務運営方針

株式会社ルプラス（以下、当社）は、「お客様の人生の質の向上に貢献する」という想いを込め、『Life+Up+Plus』をあらわす『LUPLUS』を社名といたしました。

当社は、すべての事業活動において常にお客様の立場でものごとを考え、お客様に合った最新の情報をお届けし、「我が家にはルプラスが寄り添ってくれている」と安心感や信頼感を感じていただける会社であり続けます。お客様の心に寄り添った良質な金融サービス実現のため、当社では「お客様本位の業務運営方針」を策定し、本方針に基づいた具体的な取り組みを行うとともに、お客様からの声を収集し今後のサービス向上に活かしてまいります。

本方針および取り組み内容については、当社がお客様に支持されながら未来にわたり存続し成長し続けるために、定期的に見直しを行い公表します。

当社の「お客様本位の業務運営方針」は以下の通りです。

運営方針1:お客様に最適な情報と商品をお届けします

お客様ご自身やご家族の状況をヒアリングし、リスクの全体像をとらえ、過不足のない最適な保険商品のご提案に努めます。社会・経済の動向や環境変化を踏まえつつ、お客様の価値観やご意向に沿った備えとなるよう、新商品、公的保険、税制など「知らぬと損する」知識から資産形成、防災など「知って得する」情報まで、最新の情報を収集し社内で共有します。

お客様との連絡がスムーズに行えるよう、事故や災害時は迅速な対応が行えるよう、携帯電話やメール、ルプラス公式 LINE など、複数の連絡手段を取得できるよう努めます。

<具体的な取り組み>

- ・お客様に公的保障のご説明をできるように金融庁 HP を使い営業勉強会を実施（7/20 実施）
- ・毎朝の朝礼でトーク事例などナレッジの共有
- ・公式 LINE の普及のための社内コンテスト実施
- ・公式 LINE 等による防災等の情報発信
- ・投資の基礎知識を知っていただくための WEB マネーセミナーの実施

KPI：生損 MT（勉強会）、FP 塾実施回数 8 回 携帯電話番号取得率 88.6% 取得件数 2513 件 公式 LINE 友達追加件数 862 件（※すべて 3/14 現在）

商品のご提案にあたっては、当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように独自の意向把握シートを用いた振り返りを行い、適正な保険商品の販売が行われているか管理監督を行っています。

保険会社から受け取る販売手数料は、保険会社、保険商品、払い込み方法等によって異なりますが、当社では会社で定めた推奨方針に沿ってご提案する保険商品を選定しており、募集人が販売手数料の違いによりお客様へ提供するサービスや保険商品を変えることはありません。

<具体的な取組>

- ・当社独自意向把握シートと対応履歴の照らし合わせによる週一チェック
- ・外部監査によるチェック

KPI：意向把握シート内容確認件数 147 件（2023 年 1 月～2023 年 3 月 3 か月間）

運営方針 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。苦情、ご不満、お褒めの言葉など、お客様の声は社内で共有しさらなるサービスの向上に活かしてまいります。

<具体的な取組>

- ・毎朝の朝礼で前日いただいたお客様からの「声」を共有

KPI：苦情件数 9件 更新時アンケート 40件（2023年3月時 直近1年間）

運営方針 3:重要な情報をわかりやすく提供します

保険商品のご案内にあたっては、お客様に商品内容を正しくご理解ご納得いただいたうえでご契約していただけるように丁寧な情報提供を行います。

社員が使いやすくお客様に伝わりやすいように、当社独自ツールであるルプラスアプリを使用し、毎朝の朝礼での練習、定期的な検定による情報提供の均一化を図っています。

更新プロセスの均一化を図るために、メニュー表、会社案内、推奨方針のご案内、プライバシーポリシー、ご加入一覧などの使用ツールをそろえています。

<具体的な取組>

- ・生損保共に「重要事項」説明の部分について均一な説明を行うためのトークスクリプト、スライドを作成
- ・どの募集人も同様の情報提供と募集が行えるかを確認するためのルプラス検定の実施

KPI：生命保険早期解約率（5%未満であること） 1.3%

※新設代理店のため現況の生命保険契約継続率が出せませんが、来年度以降の KPI には継続率を加える方針としています

運営方針 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てまいります。

オフィス業務においても、経営理念に則したお客様本位の均一なサービス提供を可能とするため、定期的なMTを行い社内Q&Aやヒヤリハットなど情報の共有を行います。

また、専門知識を広げるため、社員の資格取得や自己啓発支援を推進し、お客様のニーズや時代の変化に対応できる人材育成に取り組んでまいります。

当社の給与規程は取り組み姿勢やコンプライアンス意識を問うコンピテンシー評価制度を導入しており、社員が業績のみを追求することがないような体制づくりを行っています。

<具体的な取組>

- ・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・浸透を図っています
- ・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
- ・定期的な推奨方針会議による会社の方針としての生命保険商品の絞り込み
- ・サイボウズアプリを利用した社内Q&A、ヒヤリハット案件の積み上げと共有
- ・給与等級制度に必須資格取得項目を設置

KPI：月1MT・勉強会開催回数 12回 事務MT開催回数 17回