

## 2024 年度 お客様本位の業務運営方針に基づく取組および取組結果の公表

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。

### 【方針１】「あなたの安心の伴走社」

お客様の人生に寄り添い、お客様の人生に安心感をもたらす存在であり続けます。

---

#### 〈具体的取組〉

以下に示す方針２～４のすべて

#### 〈K P I〉

以下に示すすべてのK P I

### 【方針２】「最適な情報をいつもあなたに」

お客様のご意向、ご要望に基づきお客様に適切な情報提供をし続けます。

---

#### 〈具体的取組〉

①お客様の利益が不当に害されることがないように、お客様のニーズを十分に把握したうえで適切な情報提供をします。

#### 〈K P I〉

- ・意向把握シート、適合性確認シート（変額）回収率
- ・生命保険早期解約率
- ・資格所有者数
- ・ルプラス検定実施回数
- ・ルプラスマスター検定実施回数

KPI	取組結果					目標
	2024. 4～ 2024. 6	2024. 7～ 2024. 9	2024. 10～ 2024. 12	2025. 1～ 2025. 3	2024 年度累 計	
意向把握シート、適合性確認シート（変額）回収率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
生命保険早期解約率	0.7% 分子：3件 分母：384件	1.0% 分子：5件 分母：465件	1.3% 分子：6件 分母：455件	1.5% 分子：6件 分母：405件	1.5% 分子：6件 分母：405件	2.5%以下
資格所有者数	-	-	外貨資格新規取得者+1		外貨資格所有者 8名 損保大学資格所有者 6名 AFP所有者 6名	外貨資格所有者 9名 損保大学資格所有者 6名 AFP所有者 8名
ルプラス検定実施回数	0回	7/10.11 1回(全員)	0回	0回	1回	1回
ルプラスマスター検定実施回数	0回	8/28, 29 1回(対象者のみ)	0回	0回	1回	3回

### 《取組結果》

お客様との面談時には意向把握を丁寧に行い、ご意向を記録して残しています。

来年度以降もお客様によりわかりやすく伝えられるように、従業員一同社内検定や資格取得で更に知識を深めます。

【方針3】「共に歩む、あなただけの保険サポーター」


単に保険を販売するのではなく、お客様の声に耳を傾けつつ、お客様一人ひとりに必要な保障（補償）と一緒に考えます。

〈具体的取組〉

- ①「保険をもっとわかりやすく」をテーマに、公的保険など説明した上でお客様自身にご自分の人生に必要な保障について考えていただくお手伝いをします。
- ②お客様の理解度を把握しながら、独自ツールを活用し分かりやすい説明を心がけます。お客様のニーズを把握しながら「知らぬと損する情報」から「知って得する情報」までお届けします。
- ③「お客様の人生を豊かにすること」を目標として、お客様のニーズ把握、必要な情報の提供を行います。
- ④お客様の声を大切にし、お客様の声を元にルプラス品質の改善・向上に取り組みます。

〈KPI〉

- ・ 意向把握シート、適合性確認シート（変額）回収率
- ・ 特定契約契約者へのフォロー実施回数
- ・ NPSアンケートの推奨度8、9、10の回答者数
- ・ ルプラスマスター検定実施回数

KPI	取組結果					目標
	2024.4～ 2024.6	2024.7～ 2024.9	2024.10～ 2024.12	2025.1～ 2025.3	2024 年度累計	
意向把握シート回収率、 適合性確認シート（変額）回収率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
特定契約契約者へのフォロー実施回数	0 回	0 回	フォロー開始		2024.12 フォロー開始 2025 年度も継続	1 回
NPSアンケートの推奨度8、9、10の回答者数	41 件	51 件	88 件	70 件	208 件	250 件
ルプラスマスター検定実施回数	0 回	8/28, 29 1 回(対象者のみ)	0 回	0 回	1 回	1 回

## 《取組結果》

NPS アンケートの回収とご回答いただいたお客様へのフォローを今年度より開始しました。

アンケート回答数は目標に未達でしたが、お客様の声を社内で共有し例年よりもお客様の声に多く触れることができました。来年度以降もアンケートの回収を促進しルプラスの品質を向上させるように努めます。

特定契約契約者へのフォロー実施を 2024 年 12 月に開始しました。ご契約いただいた後、時間が経過してお客様も疑問や不安を持っておられると思いますので 2025 年も継続して実施します。

## 【方針4】「成長し合う、ルプラスファミリー」

ルプラスの社員は「お客様と自らの人生をより豊かにする」を合言葉に、共に認め合い、感謝しながら成長し続けます。

### 〈具体的取組〉

- ①経営理念や方針を社内で周知し、「お客様の人生の伴走社であり続ける」という考えを社員全員で共有します。
- ②ルプラスの社員はお客様のため、自分自身のために情報のアップデートを行い、良い取組は社内で共有し、共に成長し続ける仲間であり続けます。
- ③お客様に最新の情報を適切にお届けできるよう日々自己研鑽に励みます。

### 〈KPI〉

- ・ 個人面談実施回数
- ・ 朝礼、週礼でのクレド唱和
- ・ 勉強会実施回数
- ・ ルプラスマスター検定実施回数
- ・ コンプラ研修回数

KPI	取組結果					目標
	2024. 4～ 2024. 6	2024. 7～ 2024. 9	2024. 10～ 2024. 12	2025. 1～ 2025. 3	2024 年度累 計	
個人面談実施回数	1 回(従業員 のみ)	0 回	1 回(従業員 のみ)	0 回	2 回	3 回
朝礼、週礼でのクレ ド唱和	100%	100%	100%	100%	100%	100%
勉強会実施回数	4 回 5/8 法人勉 強会(1 回 目) 5/23 ぶち アカ(経営 戦略セミナ ー 第 8 回) 6/14 法人 勉強会(2 回 目) 6/26 生保勉 強会・公的 保険	8 回 7/1 メットラ イフ生命商 品勉強会 7/19 法人 勉強会(3 回 目) 7/24 ぶち アカ(経営戦 略セミナー 第 9 回) 8/9 法人勉 強会(4 回目) 8/22 生保設 計研修① 9/5 ぶちア カ(経営戦略 セ ミ ナ ー 第 10 回) 9/20 法人 勉強会(5 回 目) 9/26 生保設 計研修②	3 回 10/16 ぶち アカ(経営 戦略セミナ ー 第 11 回) 10/30 生保商 品勉強会 12/17 ぶち アカ(社内 第 1 回)	2 回 1/30 生保 勉強会 2/19 生保 勉強会	17 回	25 回
ルプラスマスター検 定 実施回数	0 回	8/28, 29 1 回(対象者 のみ)	0 回	0 回	1 回	3 回
コンプラ研修回数 (あんしんニュース・ 継続教育等)	2 回 5/16 6/20	4 回 7/5、7/25、 8/20、9/19	3 回 10/18、 11/21、 12/19	3 回 1/23、 2/20、3/19	12 回	12 回

## 《取組結果》

経営理念やクレド、会社の方針については朝礼時の唱和や定期的な会議を通し、社員全員に定着させることができました。また、ルプラスの方針でもあるクレドについては 2024 年 12 月に再度社員全員で考え直してより深く落とし込めるものにバージョンアップさせることができました。

さらに、社内検定であるルプラスマスター検定や勉強会を通して情報のアップデートを行うことができました。

## 【2024 年度 総評】

---

お客様本位の業務運営方針に基づく取組について4つの方針を立てて、年間 KPI を追うことができました。

しかし、各種取組や KPI の目的や意図を十分に社内で伝え、もっとシンプルに社内外に伝わる方針を策定する必要があると感じました。

また、来年度も継続して特定契約契約者へのフォローを実施し、今年度以上に NPS アンケートを回収することでお客様の声を集め、より一生お客様本位の業務運営ができるよう努めてまいります。