

## 2025 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『LUPPLUS』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組を行うとともに、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。

本方針および取組内容については、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】「あなたの未来を見据えた頼れる保険の伴走社」 《原則2 対応》

お客様に寄り添いお役立ちし、お客様と共に未来へ進んでいきます。

---

#### 〈具体的取組〉

以下に示す方針2～4のすべて

#### 〈KPI〉

以下に示すすべてのKPI

### 【方針2】「最適な情報をいつもあなたに」 《原則3, 4, 5 対応》

地域ナンバーワンのプロ集団として成長し続け、お客様の不安を汲み取り、役立つ情報をお伝えし、保険を通じて問題解決を形にします。

---

#### 〈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。

②常にお客様の不安を汲み取り、役立つ情報を提供し続けられるように情報をアップデートし続け、お客様に「あなたの話はわかりやすい」と言ってもらえるように努めます。

#### 〈KPI〉

- ・意向把握シート、対応履歴確認実施率
- ・ルプラス検定実施回数
- ・生命保険早期解約率
- ・契約取消事案数
- ・勉強会実施回数

KPI	取組結果					目標
	2025.4～ 2025.6	2025.7～ 2025.9	2025.10～ 2025.12	2025.1～ 2025.3	2025年度累 計	
意向把握シ ート、対応履 歴確認実施 率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ルプラス検 定実施回数	1回 7/1.2	0回	0回	0回	1回	2回
生命保険早 期解約率	1.98% 分子:20件 分母:1006 件	1.34% 分子:13件 分母:967 件	0.92% 分子:8件 分母:867 件	1.13% 分子:9件 分母:790 件	/	1.5%未満
契約取消事 案数	0回	0件	0件	0件	0件	2回未満
勉強会実施 回数	3回 5/14 生保 勉強会 5/23 オフ イス勉強会 6/17 オフ イス勉強会	1回 7/30 生保 勉強会	1回 12/16 火新 分野勉強会	0回	5回	12回

#### 《取組結果》

お客様の意向把握と適切な情報提供、またお客様対応の記録については昨年同様に社員全員で取組できました。意向把握と対応結果の記録についてはチェック体制もあり、担当以外によるチェックがあることで抜け漏れも防ぐことができています。

一方、お客様への情報提供力を高めるために毎月勉強会の実施を予定していましたが、実際にはスケジュール調整がうまくいかず目標を大きく下回る結果となりました。来年度は計画的に勉強会のスケジュールリングを実施し、情報のアップデートを継続しお客様への情報提供を行えるよう努めます。

#### 【方針3】「共に歩み、あなたの安心を守るチーム、ルプラス」 <原則6対応>

単に保険を販売するのではなく、いつでもお客様に安心をお届けするチームとしてお客様と未来を共に歩みます。

#### 〈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。
- ③いつでも、だれでもお客様の不安や疑問に安心をお届けできるように、社内検定でルプラス品質を高めます。
- 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〉

- ・満期日4週前更新率
- ・NPSアンケート回収率
- ・ルプラスマスター検定実施回数
- ・特定契約申込時適合性確認シート回収率
- ・特定契約契約者へのフォロー実施

KPI	取組結果					目標
	2025.4～ 2025.6	2025.7～ 2025.9	2025.10～ 2025.12	2025.1～ 2025.3	2025年度累計	
満期日4週前更新率	4月:92.9% 5月:93.6% 6月:93.5%	7月:97.6% 8月:97.6% 9月:97.4%	10月:94.2% 11月:94.5% 12月:94.6%	1月:97.4% 2月:96.0% 3月:97.4%	96.5%	95%
NPSアンケート回収率	5月:13.6% 6月:8.2%	7月:10.5% 8月:11.6% 9月:10%	10月:11.5% 11月:12.6% 12月:11.1%	1月:10.8% 2月:11.5% 3月:16.8%	11.7%	20%
ルプラスマスター検定実施回数	0回	0回	0回	0回	0回	1回
特定契約申込時適合性確認シート回収率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
特定契約契約者へのフォロー実施	実施中	実施中	実施中	実施中	実施中	対象者へフォロー実施
保険会社との打ち合わせ	随時実施	随時実施	随時実施	随時実施	随時実施	

## 《取組結果》

損害保険の5週前更新を意識し、会社全体として更新連絡の早期化や未更新案件の管理を行うことができました。連絡の取れないお客様へのハガキ発送など、担当だけではなく組織として対応することができました。

一方特定契約契約者へのフォローについては特定契約契約者リストを担当に渡した後のフォロー状況と進捗確認については不十分なところもあり、仕組みの再考が必要だと感じました。

**【方針4】「共に挑戦し、共に磨くルプラス品質」 <<原則7対応>>**

ルプラスの社員は「互いに信頼し、共に挑戦し、共にルプラス品質を磨く」を合言葉に、互いに認め合い、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、「お客様の未来を見据えた頼れる保険の伴走社」という考えを社員全員で共有します。
- ②ルプラスの社員は互いを理解し、認め、感謝しあうことを心掛け、共に成長し続ける仲間であり続けます。

**〈KPI〉**

- ・社内ぶちアカ
- ・個人面談実施回数

KPI	取組結果					目標
	2025.4～ 2025.6	2025.7～ 2025.9	2025.10～ 2025.12	2026.1～ 2026.3	2025年度累 計	
社内ぶちアカ	0回	1回 7/10	1回 12/26	0回	2回	4回
個人面談実施回数	2回	0回	2回	2回	6回	6回

**《取組結果》**

社内ぶちアカという社員全員での研修を通して、社員全員が同じ方向を向いて働けるように努めました。3拠点あるため情報共有など難しい場面もありますが、継続的に社員の相互理解を進められるようにコミュニケーションの機会を来年度も作っていきます。

**【2025年度 総評】**

昨年に引き続き、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を設定することができました。顧客本位の業務運営への取組みの「見える化」に努め、ホームページに取組状況を公開することで対外的な動きは継続実施できたと思います。

しかし、お客様本位の業務運営方針に基づく取組について社内への周知が不十分であること、また損害保険の契約がなく、生命保険のみお預かりの契約者へのフォロー不足によるお客様からのご不満の声などもありました。

来年度は生命保険のみお預かりのお客様へのフォロー体制の再考と社内への周知を進めてまいります。