



リブラス 株式会社

お客様本位の業務運営の宣言

2025年 7月 1日

*本宣言の更新は当社の会計年度に合わせて行っておりますが、毎年年末にお客様アンケート調査を行いその結果が出た後に更新をしています。
(当社会計年度:10月1日~9月30日)

「お客様本位の業務運営の宣言」を实践する為の5つの「方針」

【方針1】企業理念をもとに会社づくりをしていきます。

理念からパーパスまでの積み重ねがあって、はじめて「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」が得られると考えます。

私たちの存在意義(パーパス)

強みを活かした独自性

お客様への約束

従業員への約束

行動指針

企業理念を土台

「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」	
リプラスパーパス（私たちの存在意義）：社会にとってプラスになる企業	
強みを活かした独自性（バリュープロポジション） よりお客様のお役に立つ為、自らの創意工夫によって自分達の強みを生かす事を実践していきます。	
お客様への約束	<ul style="list-style-type: none">・我々は常に心からの敬意と感謝を持ってお客様と接します。・我々は常に自らを向上し続け、最高の品質とサービスを提供します。・我々は常に法令を遵守し、お客様の立場にたち財産や利益を守る為に行動します。・我々は「国籍、信条、人種、性的少数者、バックグラウンド、価値観、個性」などお客様の様々な多様性を尊重することを約束します。
従業員への約束	<ul style="list-style-type: none">・従業員の人格を尊重し、敬意と感謝を持って接します。・従業員一人一人の経済的・時間的・精神的豊かさを追求します。・機会と評価を常に公平に保ちます。・エンパワーメントによって組織の向上に努めます。・従業員が誇れる会社であり続けます。・「国籍、信条、人種、性的少数者、バックグラウンド、価値観、個性」など様々な多様性を強みとして生かし、新たな価値創造ができる組織にしていきます。
行動指針：我々は知力・行動力・人間力の向上を責務とし、真のプロフェッショナルを目指します。	
企業理念：リプラスはお客様にとっても従業員にとっても、LIVE（生きていくこと）に+（プラス）になる企業であり、常に最高のベネフィット（恩恵・利益・徳）を提供しつづけ、社会貢献していきます。	

【方針1の具体的取組】

- 1 毎週月曜日社長から企業理念・行動指針に関わるウィークリーメールを送ります。 *すでに10年以上続いており750回を超えています
- 2 毎週火曜日に行われているウィークリーミーティングで全役職員が輪番制で企業理念・行動指針に基づく2分間スピーチをして共有します。
- 3 社内認定制度(リブラスマイスター制度)で、理念の理解度を確認します。
- 4 お客様との面談の最初で、この図を説明し私たちの考えをお伝えします。
- 5 社内で新しい取り組みを始める時もこの図に照らし合わせて判断します。

【方針2】お客様の最善の利益の提供を常に目指します。

- 1 お客様の最善の利益とは何かを常に問い続けます。
- 2 行動指針を実践し、我々は真のプロフェッショナルを目指します。
- 3 会社づくりの基本を教育と考え、日々の実践を怠りません。
- 4 金融事業者としての正しい在り方を持ち続けます。
- 5 お客様の意向とお客様の声を大切にします。
- 6 組織力・チーム力の向上を行います。
- 7 管理・監査を徹底します。

【方針2の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- 1 正しく「お客様の最善の利益」に辿りつく為に
ライフコンサル・リスクコンサルを先ずは行い、お客様との知識のギャップを小さくします。
その後丁寧に当初意向から確認→ヒアリング→情報提供→確認の中で商品の絞り込みを行います。
- 2 社内認定制度であるリブラスマイスター制度試験を毎年実施しています。
社外認定の取得を積極的に応援していきます。
- 3 商品勉強会を習慣にしていきます。
毎日10分 損害保険勉強会 → 損保メンバー・バックオフィス向け
毎週一回 中小企業向け商品勉強会 → 中小企業担当損害保険メンバー向け
生命保険商品勉強会 → 生命保険メンバー
- 4 毎週水曜日コンプライアンス・情報セキュリティ勉強会を実施していきます。

【方針2の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- 5
 - ① 毎年年末にお客様アンケートを取得していきます。
お客様の声を収集し、管理部門が内容を分析し、対応が必要な場合は速やかに対応をした後、全体のミーティングでお褒めも含めて共有
 - ② お客様本位の業務運営の実践報告 お客様の声の報告を習慣化
お客様本位の業務運営の報告・・・お客様本位の業務運営を能動的に行った報告の中から
毎週ベストプラクティスをウィークリーミーティングで共有
お客様の声の報告・・・・・・・・ お客様からいただく小さな不満も常に報告するよう促します。

- 6
 - ① 全体会議をチームビルディング・人間形成の場と考えます。
 - ② より良い組織にする為に、毎年見直しをしています。

- 7 「管理・監査部門」の存在
取締役会直轄部門として存在し、独立した立場で内部監査・定期監査・外部監査対応をし、結果を社内で共有をしています。

【方針3】お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います。

- 1 お客様の立場に立った説明を心がけます。
- 2 お客様に分かりやすい保険募集を行います。
- 3 募集人によつての差がない保険募集とサービスの情報提供を行います。
- 4 お客様への正しい募集とサービスの提供の為に組織力を生かします。
- 5 利益相反に抵触することはありません。
- 6 フォローアップを実施します。
- 7 私たちらしいサービスのご提供を行います。
- 8 非常時こそ私たちの動きが重要と考えます。

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

1 ① お客様に難しい保険用語を使わずに、分かりやすい話し方を心がけます。

【ご高齢者や障がいのある方への具体的対応】

- 1 可能な限りご親族や成年後見人の同席をお願いし、当社も常に複数名で面談出来るようにしていきます。(WEB会議システムの利用を含めて対応)
- 2 お客様の状態に応じたコミュニケーションを大切にし、丁寧に相互理解をに努めます。
- 3 正しく理解をいただけるよう平易な言葉を使い、資料も分かりやすくして、さらにご希望によってルーペ、ミニホワイトボード、A3版用紙への拡大コピー、マーカーペンなども併せて利用していきます。
- 4 複数回の面談を行うなど、理解の度合いに合った対応に努めます。

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- ② お客様の様々な状況を丁寧にヒアリングをし、その状況に応じたご提案を行います。
- ③ 市場リスクを有する、外貨建て保険や変額保険などの説明の際は、お客様の投資の経験や金融知識に応じた説明を行い、商品内容や抱えるリスクなどを丁寧に説明をして、意向を確認していきます。
- ④ お客様がご負担する手数料やその他の費用等の情報提供もご理解いただけるよう丁寧に行います。

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

2 ライフコンサルティング・リスクコンサルティングの実施

生命保険募集

ライフコンサルだけではなく、リスクコンサルからリスクの可視化を
実践していきます。

損害保険募集

企業向けにリスクコンサルを実践していきます。

【リブラスの企業向けリスクコンサルティング】

業務の内容を確認する業務フロー



リスクの可視化をする8BOX※1

※1 8BOX

	ヒト	モノ	お金	情報
自社				
他人				

考えられるリス
クをヒアリング
しながら記入

【方針3の具体的取組】

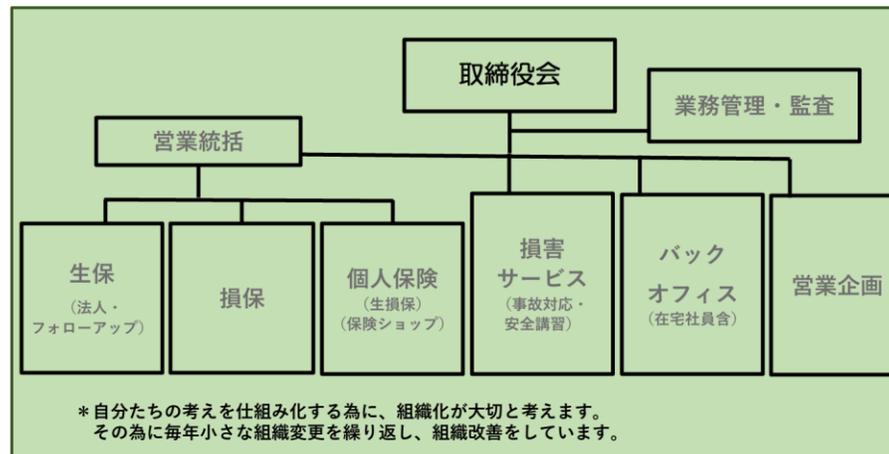
方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

3 募集人毎の保険会社の偏りをチェック

募集人ごとの保険会社の偏りが無いかを確認。(サイボウズで管理)
偏りが見られた場合にはヒアリングを行い、必要であれば指導や教育を実施します。

4 分業化を伴った組織化が業務品質の高度化に繋がると考えています

経営部門、管理監査部門、生命保険部門、損害保険部門、損害サービス部門、バックオフィス(更新見積り・計上業務)、営業企画部門(新規提案見積り作成)に分かれています。



【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- 5 ① コンプライアンス勉強会を中心とした教育と常に過ちを起こさない為の注意喚起で利益相反が起きない会社作りを行います。
- ② 管理監査部門がお客様との利益相反に関してお客様対応履歴や保険会社の偏りを確認しています。
- ③ ②の際に利益相反の疑いが見られた場合には、管理監査部門から速やかに直接取締役会に報告を上げる体制を構築しています。

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- 6 ① 生命保険フォローアップメンバーは、「特定保険契約のお客様」と「ご高齢のお客様」に最低年一回必ず面談を行います。
- ② 生命保険フォローアップメンバーは、最低年一回は全てのお客様にコンタクトを取ります。
- ③ 損害保険は、更新時に単に更新を作業として行うのではなく、お客様のフォローアップも兼ねて行うことを徹底していきます。
- ④ フォローアップの際にも「利益相反」や「手数料やその他の費用等の明確化」などの点にも触れ、再確認をしていきます。

- 1 フォローアップは私たちの理念・方針に基づき行います。
- 2 フォローアップは、常にアップ(お客様の満足の向上)を目的として行います。
- 3 お会いをして様々な事をお聞きする事が基本であると考えます。
- 4 損害保険、生命保険、損害サービスとそれぞれの専門性を発揮し、フォローアップ活動を行います。

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

7 安全講習・BCP作成サポート、自主開催セミナーのサービスを実施します。

自社所有のドライブシミュレーターやVRをリブラスハートラス号に搭載し
会議室等が無くても安全講習を行う事が出来ます。

8 大規模災害時のいち早い対応の為、地震保険契約リストをWebと紙で保管し いち早い対応の準備をしていきます。

ハートラス号に非常用電源、簡易ソーラーパネルを搭載



ハートラス号外観



ハートラス号内部

【方針4】社員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。

- 1 企業理念・行動指針を基本とし、「従業員への約束」を実践します。
- 2 社員の動機付けとなる教育、認定制度、評価制度を継続します。
- 3 互いに助け合う組織づくりを継続します。
- 4 お客様満足と社員満足の両立を組織力で実践します。

【方針4の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- 1 社員満足が大きさがお客様満足に繋がると信じており、従業員への約束*方針1に記載の実践をしていきます。
- 2 <リブラスの評価制度>
当社の評価は売り上げに基づくものではなく、以下の項目を基本としています。

マインド	スキル
リーダーシップ マインド	リーダーシップスキル
リブラスマインド	テクニカルスキル
ビジネスマインド	ビジネススキル

【方針4の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- 3 営業とバックオフィスはペア制を組んで、お客様対応をしています。損害サービスは営業と常にコミュニケーションを取り、事故の解決に努めています。
- 4 専門性により一人一人は深い知識を習得し、それを組織的対応する事で組織としての対応力が高いものになると信じています。組織対応をする事で代替機能が働き、社員はフレックス勤務、休暇取得に繋がっていくと考えます。

【方針5】お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します。

- 1 プロダクトガバナンス(お客様の最善の利益に適った商品提供等を確保できるガバナンス)を維持できる組織体制を作ります。
- 2 お客様の真のニーズに耳を傾けます。
- 3 常にプロフェッショナルとしての募集行為を実践します。
- 4 金融商品のより良い商品作りに協力します。
- 5 本当にお客様の最善の利益に適ったのかを振り返ります。

【方針5の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

- 1 社長自ら監督指導に関わり、外部監査の結果をもとに、組織が最善の状況になるようにPDCAサイクルを回していきます。
- 2 お客様それぞれの特性や考えを丁寧にヒアリングをして、意向を正しく把握します。
- 3
 - ① ライフコンサルティング・リスクコンサルティングを実践し、複数回の面談をして商品の絞り込みをしていきます。
 - ② 常に商品知識を最新のものにしていきます。
 - ③ 複数の商品を関連してご紹介する際にあたかもパッケージ化されているように誤認を与えることなく、様々な選択が出来るように丁寧に説明を行います。
- 4 お客様の声など、商品がより良くなる為のご意見を保険会社と積極的に共有していきます。
- 5 プロダクトガバナンスの実施状況を管理・監査部門が新規案件は全て確認します。

2025年9月期 私たちが目標とする数値的指標(KPI)

項目	内容	対応する原則 ※1	2025年9月期目標
企業理念をもとに会社づくりをしていきます	管理・監査部門による新規契約の募集点検	2、3	新規全件 更新15%実施
	お客様アンケートの実施	2、3、6	NPS数値 40P
お客様の最善の利益を常に目指します。	商品・公的保険・周辺知識勉強会	2、3、4	年間 180回(各部門の勉強会を合算した総計)
	新規契約解約率	2、3、4、5	生命保険 25か月以内の解約10%未満 損害保険・少額短期 1年以内の解約2%以内
	お客様の声(「怒り」「不満」「お褒め」)に日常的に耳を傾ける。お客様の声の収集件数。	2、3、5	お客様の声 300件
お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います。	生命保険契約者へ最低年1回以上の面談もしくは何らかのコミュニケーションを実施(特定保険契約は必ず面談)	3、4、5、6	100%の実施
	法人向けサービス提供 BCP作成サポート・安全講習実施など	6	安全講習 年間10回 BCP作成サポート 5件
社員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。	ONE on ONE ミーティングの実施	2、7	最低1年に1回 全員と実施
	企業理念に基づくチームビルディングミーティングの開催	7	年間5回
お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します。	コンプライアンス・態勢整備勉強会	3、4、5、6	年間40回の実施
	募集人へのロールプレイング検査、筆記試験の実施	7	筆記試験 年間2回 ロールプレイング試験 年間 4回
	管理・監査部門による新規契約の募集点検(プロダクトガバナンス)	6	問題無し 100%

【弊社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係】

原則		対応する本宣言
原則2	顧客の最善の利益の追求	方針1、方針2、取組報告1、取組報告7、取組報告11
原則3	利益相反の適切な管理	方針2、方針3、取組報告2、取組報告7
原則4	手数料等の明確化	方針3、取組報告2、取組報告3、取組報告4
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	方針2 方針3、方針5、取組報告2、取組報告3、取組報告4、 取組報告5、取組報告6
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	方針2 方針3、方針5、取組報告8、取組報告9
原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針3 方針4、取組報告1、取組報告2、取組報告10、取組 報告11、取組報告12

※1 項目は昨年度の「お客様本位の業務運営の宣言」のものです。

※2 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1, 2含む)、補充原則3(注意1, 2, 3含む)、補充原則4(注1, 2, 3含む)、補充原則5(注1, 2含む)は当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

お客様本位の業務運営の実践の取組報告

【2024年9月期】

リプラス株式会社

【昨年度の取組報告 1】

- 1 毎週ウィークミーティングで輪番制の2分間スピーチを継続して行いました。
- 2 毎週継続して商品・コンプライアンスの勉強会を開催しました。
- 3 社長直轄部門として独立している管理・監査部門所属の法令遵守管理責任者がコンプライアンス勉強会を41回実施しました。内部監査・外部監査を行いました。

外部監査での指摘事項は対応完了しました。

私たちの考え方
企業文化の構築
(方針)

2024年9月期に掲げた方針

コンプライアンスに対する私たちの考え方

本規程は、当社の役職員が、事業活動に関連するすべての法令、主務官庁が定める監督指針・ガイドライン等、所属保険会社との間の契約、所属保険会社が定める規程、当社の社内規程・マニュアル及び社会的規範（以下、これらをあわせて「法令等」といいます。）を遵守するとともに、法令等に違反する行為を正当化又は黙認することなく直ちに是正することにより、コンプライアンスの徹底を図り、もって当社における企業倫理の確立を図ることを目的とします。

※当社法令等遵守規程 第1章「総則」第1条「目的」

法令等遵守規程において、法令を遵守する重要性和共に私たちは「等」の部分も重要であると考えております。

法令等の「等」とは、法令だけではなくプリンシプルつまり私たちの原理・原則・方針に基づく社内ルールやポリシーも大切です。

その為にこれからも3つの取組を徹底していきます。

- 1 理念・哲学・方針の社内での共有と徹底
- 2 継続的教育の実施
- 3 日常のチェックや内外部の監査の実施→評価→改善のサイクルを回す

【昨年度の取組報告 2】

- 1 お客様からのありがとうございますを頂く為の積み重ねを何度も共有しました。
- 2・3 独立した管理・監査部門が、募集点検を行いました。
新規→全件 更新→サンプリングチェック
- 4 乗り換え契約・早期解約は全件報告をし、その内容を確認しました。
- 5 特定保険契約の契約経緯は全件確認しました。
- 6 生命保険はお客様の意向に基づく商品の絞り込みの中で、保険料比較システムを常に使用をしました。
損害保険は、営業が提案書を作成せずに営業企画がお客様意向に基づき、商品比較がしやすいように複数社の見積もりを作成しました。

私たちの考え方
企業文化の構築
(方針)

2024年9月期に掲げた方針

利益相反に対する私たちの考え方

5. 利益相反の管理

お客様の利益が不当に害されることのないよう利益相反取引を管理し、適切に業務を行います。

※当社コンプライアンス方針 第5項

- 1 私たちの理念・哲学・方針に基づき、お客様の利益を優先いたします。
- 2 利益相反にあたる行為は一切行いません。
- 3 管理部が正しい募集が行われているかを管理しています。
- 4 乗り換え契約、早期解約は全件報告案件として管理しています。
- 5 特定保険契約は経緯等を含め管理部門が募集点検を行っています。
- 6 新規契約について
生命保険は保険料比較システムの利用、損害保険は営業企画が提案書作成をしています。

【昨年度の取組報告 3】

- 1 チーム内で案件の共有をし、複数人でお客様のお役に立てることを考えています。
- 2 ヒアリングの大切さを何度も共有をし、実践をしてきました。
- 3 リスクコンサルの実践で、リスクの見える化を行いました。
- 4 生命保険・損害保険共に、保険管理表の重要性をお客様にお伝えし、保険の見える化を実践しました。
- 5 丁寧な商品の絞り込みで、お客様本位の募集を行いました。
- 6 公的保険の重要性を何度も社内で共有し、当初意向のシートに二次元バーコードから公的保険を確認出来る仕組みを使用しました。

2024年9月期に掲げた方針

お客様の意向に
基づく保険募集
(方針)

私たちのご契約までの基本プロセス <事業者様向け>

- 1 既契約者様の意向、心配事、現時点での課題などの再確認をしっかりと行います。
- 2 業種や業務内容のヒアリングを徹底していきます。
- 3 リスクの見える化をします。
- 4 保険管理表で保険の見える化をします。
- 5 お客様の意向確認をもとに複数の商品をご提案し、最終的にお客様がご自身で判断出来るようにサポートします。
- 6 ご担当者様の知識や理解の度合いに合わせて、保険の仕組み、考え方、周辺知識、公的保険などの説明を進めます。

【昨年度の取組報告 4】

- 1・2 生命保険・損害保険共に公的保険が基礎としてあることをお伝えしお客様の意向把握を丁寧に行うことを心がけました。
- 3 お客様が現在のご加入状況を把握することが、意向把握の第一歩と考え実践しました。
- 4 お客様の意向に丁寧に寄り添い、お客様がご自身で判断出来るようにサポートし、その行動が実践されているかを管理・監査部門が確認をしてきました。

2024年9月期に掲げた方針

お客様の意向に
基づく保険募集
(方針)

私たちのご契約までの基本プロセス <個人向け>

- 1 年齢、家族や資産状況、意向、心配事などをしっかり確認いたします。
- 2 お客様の知識や理解の度合いに合わせて、保険の仕組み、考え方、周辺知識、公的保険などの説明を進めます。
- 3 保険管理表の作成で保険の見える化をお手伝いします。
- 4 お客様の意向確認をもとに複数の商品をご提案し、最終的にお客様がご自身で判断出来るようにサポートします。

【昨年度の取組報告 5】

- 1 マイスター制度の試験の中でも私たちの理念・方針の確認をしてきました。
- 2 周辺知識は極めて大切と考え、生命保険・損害保険共に勉強会の中で何度も学習をしてきました。
- 3 報告業務は今年度も部門長→業務管理責任者→社長の流れで全件チェックをしてきました。
- 4 社員全員が専門性の大切さを理解し、与えられた立場で、専門性を高める努力をしてきました。
- 5 より客観的視点から見積もりを作成する仕組みの構築を目指し、営業企画の稼働を重要視しています。
- 6 取り扱い数を単に増やすだけでなく、その商品勉強も継続して行っています。

2024年9月期に掲げた方針

お客様の意向に
基づく保険募集
(方針)

お客様の意向に基づく保険募集の為に

- 1 哲学・理念・方針に基づき保険募集を行うよう周知徹底を行います。
- 2 様々な外部教育の機会を作り、商品だけではなく周辺知識や公的保険を含めて学習しています。
- 3 社内でアドバイス・指摘・チェックをする文化があります。
- 4 専門性をもって各部門がお客様対応をさせていただきます。
- 5 営業は見積作成をせず、営業企画（新規案件）もしくはバックオフィス（更新案件と異動案件）が作成しています。
- 6 商品はお客様の意向に基づき決定する事を強化するため、保険会社の取り扱いを地域でもトップクラスの数にいたしました。

【昨年度の取組報告 6】

- 1 ご高齢の方には、ご親族の同席をお願いしますが、同席が出来ない場合は複数回面談や当社が複数名での面談などの対応を必ずさせていただきます。
またその面談内容は管理・監査部門が確認しています。
- 2 お客様の状況に応じて丁寧な募集をおこなってきました。
- 3 全てのオフィスにループ・ホワイトボードを用意し、お客様の状況に応じて使用をしました。
またお客様の状況に応じて、A3版サイズに拡大をした資料を使用しました。
- 4 複数回の面談の中で、ご意向を丁寧に把握するようにしました。

2024年9月期に掲げた方針

お客様の意向に
基づく保険募集
(方針)

高齢者のお客様・障がいのあるお客様への対応

- 1 可能な限りご親族や成年被後見人の同席をお願いし、当社も常に複数名で面談出来るようにしていきます。
(WEB会議システムの利用も含めて対応)
- 2 お客様の状態に応じたコミュニケーションを大切にし、丁寧に相互理解に努めます。
- 3 正しく理解をいただけるよう平易な言葉を使い、資料も分かりやすくして、さらにループ、ミニホワイトボード、A3版用紙への拡大コピー、マーカーペンなども併せて利用していきます。
- 4 複数回の面談を行うなど、理解の度合いに合った対応を努めます。

※上記4項目はP22の基本プロセスに加えて行うものです。

【昨年度の取組報告 7】

- 1、3、4 昨年度も新規は全件、更新はサンプリング検査を引き続き実施しました。
- 2 コンプライアンス勉強会では、法令遵守だけではなく、態勢整備、社内ルール、情報セキュリティなど多岐に渡る内容を年度初めにカリキュラムを作成し、実施しました。
- 5 募集人ごとの差異が無いように、改善教育にも力を入れてきました。
- 6 ・毎月末に自己点検及び相互点検
・管理・監査部門の内部監査
・外部監査
以上を昨年度も実施し、改善すべき点は速やかに対応を進めてきました。

お客様の意向に
基づく保険募集
(方針)

2024年9月期に掲げた方針

保険募集社内点検について

- 1 募集点検を営業を行っていない管理部門が実施。
※新規契約は全件、更新契約はサンプリングチェック。
- 2 コンプライアンス、方針、社内ルールに抵触していないかを確認。
※毎週水曜日に保険業法・態勢整備・社内ルールの勉強会を実施。
- 3 募集行為自体が当社の理念・哲学から逸脱していないかを確認
- 4 対応履歴は担当者以外も理解できるよう、分かりやすくやり取りや意向が書かれているかを確認
- 5 上記2～4で指摘された場合は改善教育を行う。
- 6 その他に、定期点検、内部監査、外部監査を実行しています。

【昨年度の取組報告 8】

1、2、3、4

特定保険契約・高齢者のご契約者様へのフォローアップとして全件コンタクトを取り、面談をしました。

その他の生命保険契約者様にも、様々な方法でコンタクトを行いましたが、全件の達成は出来ず、今年度は達成を目指し行動を始めています。

損害保険契約者様には、極力電話による募集を控え面談での手続きを行ってきました。

2024年9月期に掲げた方針

ご契約後のフォローアップ
(方針)

フォローアップについて

- 1 フォロアアップは私たちの理念・哲学に基づき行います。
- 2 フォローアップと呼び、常にアップ（お客様の満足の向上）を目的として行います。
- 3 お会いをして様々な事をお聞きする事が基本であると考えます。
- 4 損害保険、生命保険、損害サービスとそれぞれの専門性を持ってフォローアップ活動を行います。

【昨年度の取組報告 9】

- 1 事故発生の都度、定期的(3週間に一度)にお客様との状況共有を行うことに努めました。
- 2 年度内10回のお客様への安全講習を実施いたしました。
- 3 損害保険メンバーが新規契約のみならず、更新などの際にもリスクコンサルティングを実施しました。
- 4 昨年度内に22回SNSで情報を発信しました。
- 5 お客様との関係性が希薄になりがちな保険ショップのお客様にもフォローアップをおこないました。

2024年9月期に掲げた方針

ご契約後のフォローアップ
(方針)

お客様フォローアップの各種取り組み

<事業者様向け>

- 1 損害サービス部門の事故対応
事故の専任者である損害サービス部門がお客様と保険会社の間で専門知識を活かしてスピーディーかつ的確な対応を心がけています
- 2 安全講習の実施
ドライブシミュレーターやVRを自社で所有し、より満足していただきお役に立つ講習を行います。
- 3 リスクコンサルティングサービスのご提供
企業の業態・規模・組織の変化が無いかを確認（業務フロー図）、6 BOXという当社独自の簡易リスク表でのリスク確認、保険管理表での保険加入状況の確認を実施。

<個人向け>

- 4 SNSの定期配信
SNSを利用して情報配信をしています。
- 5 当社保険ショップのお客様も対象です。
来店ショップのお客様も同様にフォローアップの対象。

【昨年度の取組報告 10】

- 1 企業文化の醸成は極めて重要で、その為には多角的な取り組みが必要と考え、昨年度も組織体制(特に社長直轄の独立した部門である管理・監査部の存在、専門性と協調)、日々の教育、チェック体制など広く深く取り組んで参りました。
- 2 社内でのエラー率(書類の不備率)を把握し、改善・指導を怠らず、全体でエラー率を下げる事が出来ました。
- 3 週の初めに打ち合わせを実践しました。
- 4 お客様対応履歴に都度記録を残しました。さらに毎月末漏れが無いかを自己点検しています。
- 5 組織的に複数の者が、それぞれの役割で一人(一社)の担当となり、属人的なことによる不都合が起きないように努めることが出来ました。
- 6 ダブルチェックの実行が仕組化出来ました。

業務品質向上
(方針)

2024年9月期に掲げた方針

業務品質向上の各種取り組み

- 1 業務品質の向上は「お客様本位の業務運営」の基本です。
- 2 保険募集書類の不備や訂正は、お客様に時間的ご負担や保険証券のお届けを遅らせてしまい、多大なるご迷惑をおかけしてしまいます。
- 3 品質の向上は当たり前で、そのスピードも重要であると考えます。

以上を自覚し私たちは下記の5項目を実施します。

- 1 学習の習慣化
- 2 チェック体制の強化
- 3 バックオフィス(事務)と営業のコミュニケーション
- 4 お客様情報の共有(対応履歴)
- 5 お客様対応を属人化させない
- 6 申込書のダブルチェック

【昨年度の取組報告 11】

設問	もしお客さまがご家族やご友人から保険の加入について相談を受けた場合、リプラスをお薦めしたいと思いますか？ ※「1」を全くそう思わない、「10」をととても思う、とした時、1から10の間で最も当てはまるものをお選びください。
----	--

個人

		件数	割合
10とても思う	33.5%	155	208 44.9%
9	11.4%	53	
8	23.1%	107	103 22.2%
7	9.7%	45	
6	6.5%	30	14 13.6%
5	12.1%	56	
4	0.4%	2	14 13.6%
3	1.1%	5	
2	0.9%	4	14 13.6%
1全くそう思わない	1.3%	6	

回答数 463

法人

		件数	割合
10とても思う	45%	46	61 59.2%
9	15%	15	
8	18%	19	14 13.6%
7	9%	9	
6	2%	2	14 13.6%
5	12%	12	
4	0%	0	14 13.6%
3	0%	0	
2	0%	0	14 13.6%
1全くそう思わない	0%	0	

回答数 103

【個人法人合算】

		件数	割合
10とても思う	43.4%	201	269 47.53%
9	14.7%	68	
8	27.2%	126	117 20.67%
7	11.7%	54	
6	6.9%	32	14 13.6%
5	14.7%	68	
4	0.4%	2	14 13.6%
3	1.1%	5	
2	0.9%	4	14 13.6%
1全くそう思わない	1.3%	6	

回答数 566 26.9%

NPS全体 26.9

	出状	回収	回収率
個人	2,880	463	16.1%
法人	576	103	17.9%

2024年9月期に掲げた方針

お客様の声
(方針)

私たちはお客様の声を大切にします

<取り組み>

私たちは「お客様の声」に耳を傾ける事が、私たちの成長の礎となり私たちの企業理念・行動指針の実践に繋がると信じております。

- 1 日常的にお客様の声に耳を傾ける社内文化を確立します。
- 2 年に一度必ずお客様アンケートを実施し、その分析と結果の共有をし、改善に努めて参ります。

【昨年度の数値的取組報告 12】

【昨年度のKPIの取組報告】

項目	原則※1	内容	2024年9月期目標	2024年決算期結果
私たちの考え方、企業文化の構築	2、5、7	リプラスマイスター制度(社内認定) 取得者数	マイスター制度7名以上	1名
お客様の意向に基づく保険募集	2~6	お客様対応履歴の確認など募集点検	新規全件 更新10%	新規全件 更新10%実施
	2	「お客様本位の業務運営の実践」の為に自らが考え能動的に行なった行動を報告し、ウィークリーミーティングで共有する。	300件	237件
ご契約後のフォローアップ	2、3、4、5、6	生命保険契約者へ最低年1回以上の面談もしくは何らかのコミュニケーションを実施	全件	全件コンタクトを実施済み(全件の面談及び電話等でのコミュニケーション実施は未達 83%)
	2、6	法人向けサービス提供 BCP作成サポート・安全講習実施など	安全講習 30回 BCPサポート5社自主開催セミナー 10回	安全講習 10回 BCPサポート 2社 自主開催セミナー 12回
業務品質向上	2	損害保険営業不備率	5%	9.67%
	2	保険証券始期日前にお届けする為の一ヶ月前更新	80%	59.46%
お客様の声	2、7	お客様アンケート(年1回実施)回収率	個人20%(400件以上) 法人20%以上(120件以上)	個人13.4%(389件) 法人23.3%(116件)
	2、7	お客様アンケート(年1回実施)NPS数値	40P	34.1P
	2、7	お客様の声(「怒り」「不満」「お褒め」)に日常的に耳を傾ける。お客様の声の収集件数。	300件	218件

2024年9月期に掲げたKPI

2024年9月期 私たちが目標とする数値指標

項目	原則※1	内容	2024年9月決算期目標
私たちの考え方・企業文化の構築	2、5、7	リプラスマイスター認定(社内認定) 取得者数	マイスター認定 7名以上
お客様の意向に基づく保険募集	2~6	お客様対応履歴の確認など募集点検	新規全件 更新10%
	2	「お客様本位の業務運営の実践」の為に自らが考え能動的に行なった行動を報告し、ウィークリーミーティングで共有する	300件
ご契約後のフォローアップ	2、3、4、5、6	生命保険契約者へ最低年1回以上の面談もしくは何らかのコミュニケーション実施	全件
	2、6	法人向けサービス提供 (BCP作成サポート・安全講習実施など)	安全講習 30回 BCP作成サポート 5社 その他独自開催セミナー 10回
業務品質向上	2	営業不備率 損害保険	5%
	2	保険証券始期日前にお届けする為の一ヶ月前更新を強化	80%
お客様の声	2、7	お客様アンケート(年一回実施) 回収率	個人20%(400件以上) 法人20%(120件以上)
	2、7	お客様アンケート(年一回実施) NPS数値 ※2	40P
	2、7	お客様の声(「怒り」「不満」「お褒め」)を日常的に耳を傾ける。収集件数。	300件