

フィデューシャリーデューティー (お客様本位の業務運営) 宣言



リブラス株式会社

作成：2019年3月12日
修正：2021年9月1日

「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」

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

- ・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、LGBT（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

- ・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、LGBT（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：リブ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。

*私たちは「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」は、このような積み重ねの上に存在すると思います。

企業理念

宣言

リブ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。

<企業理念について>

- 1 従業員の高い満足が、お客様のより高い満足をもたらすと信じています。
- 2 お客様にとっても、従業員にとっても「プラスになる」企業であり続けます。
- 3 最高のベネフィットを提供し続ける事を怠りません。
- 4 私たちにとっての最高の社会貢献は「本業であるべき」と考えます。

「企業理念」実践の為に

取組

< 企業理念実践の為に >

企業理念を会社のすべての部分に宿して経営をしていきます。

全員が単に覚えるだけではなく、この「企業理念」が持つ意味を理解し実行し続ける為に日々その教育を怠らず実行しています。

< 周知の為に >

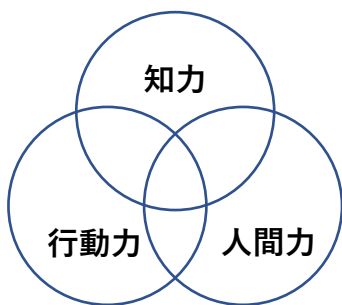
- 1 全ての価値判断は、企業理念に基づいているという事を共有し続ける。
- 2 リブラスの一週間は企業理念に基づく社長からのweekly mailからスタート。
- 3 社内への掲示のみならず、企業理念に基づき毎週輪番制で2分間スピーチを実施。
- 4 社内の全体会議、リーダー会議は、企業理念に基づき運営しています。
- 5 様々な場面において、企業理念について考える場を持っています。
- 6 すべてのお客様に自社の「企業理念」をお伝えしていきます。
- 7 評価制度は「企業理念」の実践を取り入れ、固定給制度としています。

行動指針

宣言

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。

<行動指針の図>



<行動指針について>

知力： 知識の蓄積は重要です。しかしその知識を正しい「お客様本位の業務運営」実践の為には知識を「知恵」として生かしていく事がより重要だと考えます。

行動力： お客様との接点をより多くする行動量も大切。
迅速に対応する事はより大切。
さらに行動を継続する事はそれ以上に大切です。

人間力： どれだけ知力があり、行動力があっても、長くお客様から支持され続ける為には、より高い「人間力」が必要であると考えます。

「行動指針」実践の為に

取組

<行動指針実践の為に>

1 リブラスマイスター制度

行動指針を実行する為にメンバー全員があるべき姿を共有できるよう、社内認定制度として「リブラスマイスター制度」を2018年にスタートさせました。
よりお客様満足を高める為に必要な項目を見直し、2021年大きく制度を修正し実施しています。

2 学習の習慣化

毎週火曜日に全員参加のフィデューシャリー・デューティー（FD）・コンプライアンス勉強会を開催し学習をしています。
毎週水曜日は各部門に分かれて勉強会を実施しています。全員がいずれかの部門に属して学習をしています。

3 リブラスPDCA

Pはプリンシプルとプラン、DはTODO、Cはチェックとチア（声援・応援）、Aはアジャストと独自の解釈を加え共有。
また行動の質と量の為にリブラスPDCAを全部門が実践し、毎週社長が各リーダーと面談を行っています。

4 ワークショップ型全体会議

全体会議は単なる営業会議ではなく、様々な課題を取り上げグループで考えるワークショップ型会議を取り入れています。

従業員への約束

宣言

- 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、LGBT（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。

<従業員への約束について>

「お客様満足実践の第一歩は従業員満足」の考えの基「従業員への約束」を実践していきます。

「従業員への約束」 実践の為に

取組

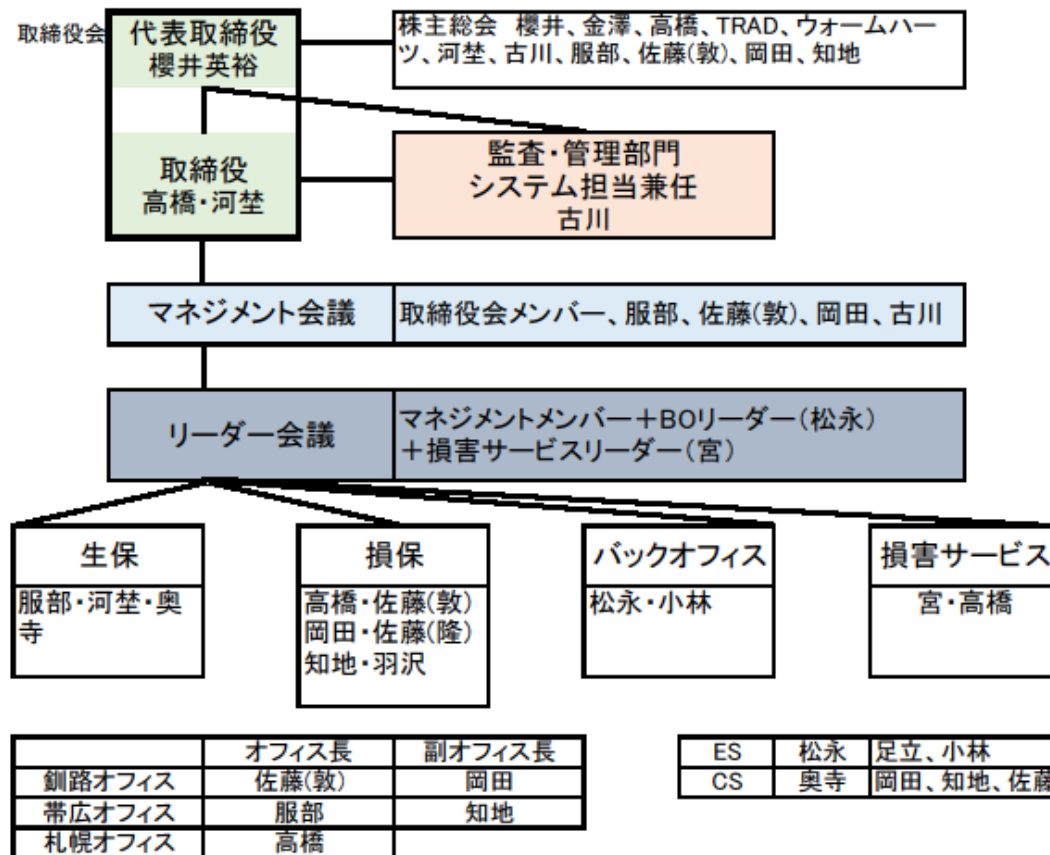
＜従業員への約束実践の為に＞

- 1 独自の全体会議の成長の場を提供
- 2 リーダー研修の実施
- 3 評価制度の改正
- 4 福利厚生充実
- 5 ダイバーシティー・インクルージョンの研修会実施
- 6 事業継続力強化認定（2020年10月14日認定）
- 7 健康経営優良法人認定取得へ
- 8 一人一人の強みと弱みを理解した組織体系
- 9 それぞれの強みを生かす為、組織力での対応
- 10 テレワークの実施、有給休暇の消化促進、リフレッシュ休暇導入など働き方の実践
- 11 社内認定制度（リブラスマイスター制度）試験の実施

社内組織体制

取組

Live+リプラス株式会社 2021年9月会計年度組織図



お客様への約束

宣言

- ・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、LGBT（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。

「お客様への約束」 実践の為に

取組

＜お客様への約束実践の為に＞

- 1 私たちはプロフェッショナルであり続ける為、社員教育と社内認定を行っています。
 - ・ 2021年社内認定（リブラスマイスター制度）試験実施
- 2 お客様への業務品質向上を目的として、監査管理部門を独立した社長直轄部門としています。
- 3 お客様の意向をきちんと把握する為の募集を行います。
 - ・ 監査管理部門が新規契約は全件募集点検、更新契約はサンプリング点検を実施しています。
- 4 互いが得手を活かし不得手を補完する組織で、お客様をお守りします。
- 5 正しい保険募集と業務品質向上の為に毎週勉強会を継続しています。
- 6 利益相反に反しないよう社内キャンペーンは行なわず、募集人は手数料に左右されず多角的な評価の基に固定給としています。

「お客様への約束」 実践の為に

取組

＜お客様への約束実践の為に＞

- 7 お客様の声
 - ・ 毎年12月にお客様アンケートを実施
 - ・ 日々お客様の声は報告する体制を構築
- 8 エラー率削減、エラーチェック率向上運動
 - ・ エラー数等のチェックと打ち合わせを実施し、満期日前に証券をお届けする為エラー率の改善に努めています。
- 9 様々な多様性への対応
 - ・ 障がい者、高齢者の対応はマニュアルに基づき、的確に分かりやすく募集を実施。また様々な多様性やインクルージョンについて学ぶ機会を設けています。
- 10 「私たちのご契約までの基本プロセス」を実践し続ける為、方針を示し教育を徹底し、募集チェック行い、修正するPDCAサイクルを徹底していきます。

私たちのご契約までの基本プロセス

＜事業者向け＞

1 意向、心配事、現時点での課題を確認

2 業務の見える化

業種のみならず、業務の流れ全般を確認（業務フロー作成）

3 リスクの見える化

簡易リスクコンサル（6ボックスというシートを使用）

4 保険の見える化

保険管理表の作成（現在の加入状況を踏まえてアドバイス）

5 ヒアリングから提案へ

取り扱い保険会社から意向にあった商品を複数提案し、最終的にお客様がご自身で判断出来るように確認、意向把握、提案、面談を繰り返しし、適正な申し込み手続きが出来るよう最善の努力をします。

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、心配事などを確認
- 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、周辺知識などの説明を進めます

3 保険の見える化

保険管理表の作成（現在の加入状況を踏まえてアドバイス）

4 ヒアリングから提案へ

取り扱い保険会社から意向にあった商品を複数提案し、最終的にお客様がご自身で判断出来るように確認、意向把握、提案、面談を繰り返し、適正な申し込み手続きが出来るよう最善の努力をします。

私たちのこの一年の振り返り

指標

* 2020年9月30日現在 過去 1 年間

項目	内容	数値
顧客数	法人 + 個人事業主	521社
	個人	4057名
契約数	損害保険新規	249件
	生命保険新規	258件
教育	コンプライアンス・業務品質勉強会（毎週火曜日）	45回
	部門別（生命保険・損害保険）勉強会（毎週水曜日）	36回
認定	AIG損害保険 株式会社	AMAT グランドマスター
	東京海上日動火災保険 株式会社	TOP QUALITY
	メットライフ生命	マグネットエージェンシー

お客様アンケートの実施

* 2020年12月～2021年1月アンケート調査実施

■法人

- ・もしお客さまが他の企業の方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」をととてもそう思う、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。
- ・現在ご契約の保険契約についての補償（保障）について、ご理解いただいておりますでしょうか？
- ・「営業担当者」の保険商品に関する説明は、わかりやすかったですでしょうか。
- ・ご契約のお申込み手続きの際、「営業担当者」の対応について総合的な満足度はいかがでしたか。
- ・保険金請求の手続きのご案内などの「事故担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。
- ・電話応対や手続きのご案内などの「事務担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。
- ・営業担当者より「リスクコンサルティング」を受けていらっしゃいますか。
- ・当社では、現在ご加入されているご契約を一覧表にまとめる「保険管理表作成」という無料サービスを提供しています。ご利用されたいと思いますか？

■個人

- ・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」をととてもそう思う、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。
- ・「営業担当者」の対応は、お客様のお気持ちに寄り添ったものでしたか。
- ・「営業担当者」の保険商品に関する説明は、わかりやすかったですでしょうか。
- ・ご契約のお申込み手続きの際、「営業担当者」の対応について総合的な満足度はいかがでしたか。
- ・保険金請求の手続きのご案内などの「事故担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。
- ・手続きのご案内や問い合わせの際などの「事務担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。
- ・当社では、現在ご加入されているご契約を一覧表にまとめる「保険管理表作成」という無料サービスを提供しています。ご利用されたいと思いますか？

■お客様アンケートNPS

他者推奨意向 9～10 50.4P

0～6 14.3P

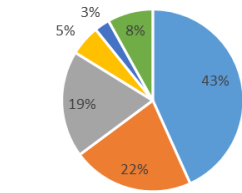
NPS 36.1P（前年度29.7P）

※NPSとは、「知人等に保険について相談を受けた場合、お薦めしたいと思いますか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階で回答いただき、推奨者割合(9点・10点をつけた人の割合)から批判者割合(0～6点をつけた人の割合)を差し引いた数値で、お客さまのロイヤルティを測る指標のひとつです。

お客様アンケートの結果

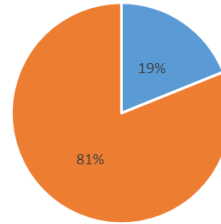
■法人

もしお客さまが他の企業の方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」をとてもそう思う、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。



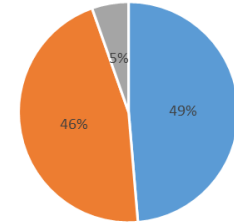
■ 10 とてもそう思う ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5

現在ご契約の保険契約についての補償(保障)について、ご理解いただいておりますでしょうか？



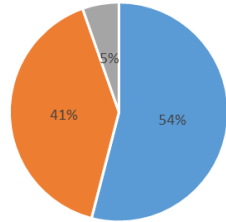
■ 十分に理解している ■ 理解している

「営業担当者」の保険商品に関する説明は、わかりやすかったですでしょうか。



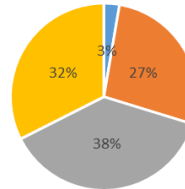
■ 5 非常にそう思う ■ 4 そう思う ■ 3 どちらともいえない

ご契約のお申込み手続きの際、「営業担当者」の対応について総合的な満足度はいかがでしたか。



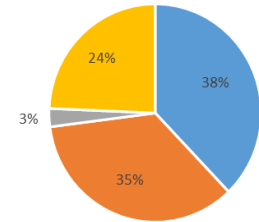
■ 非常に満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない

保険金請求の手続きのご案内などの「事故担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



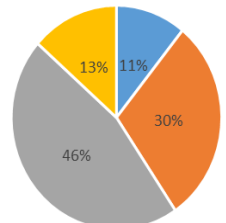
■ どちらともいえない ■ 対応を受けたことがないので、わからない ■ 非常に満足 ■ 満足

電話応対や手続きのご案内などの「事務担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



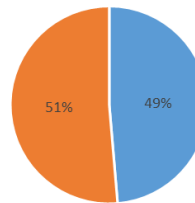
■ 非常に満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ 対応を受けたことがないので、わからない

営業担当者より「リスクコンサルティング」を受けていらっしゃいますか。



■ これから受けてみたい ■ 受けた ■ 受けていない ■ 必要ない

当社では、現在ご加入されているご契約を一覧表にまとめる「保険管理表作成」という無料サービスを提供しています。ご利用されたいと思いますか？

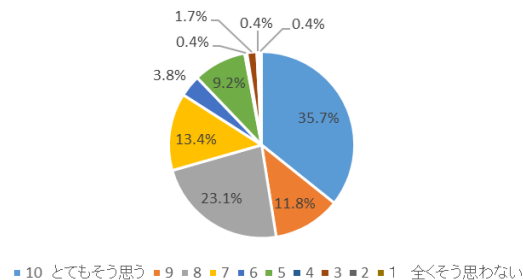


■ 不要 ■ 利用したい

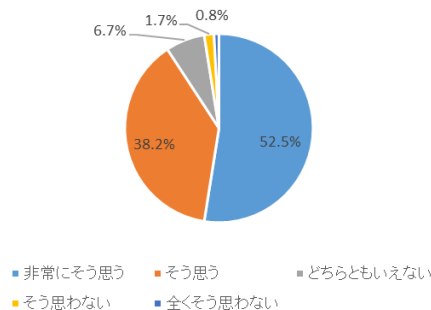
お客様アンケートの結果

■個人

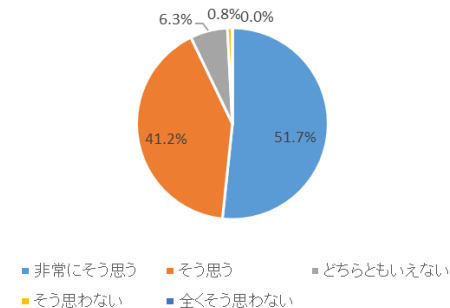
もしお客さまがご家族やご友人から保険の加入について相談を受けた場合、リプラスをお薦めしたいと思いますか？ ※「1」を全くそう思わない、「10」をとてもそう思う、とした時、1から10の間で最も当てはまるものをお選びください。



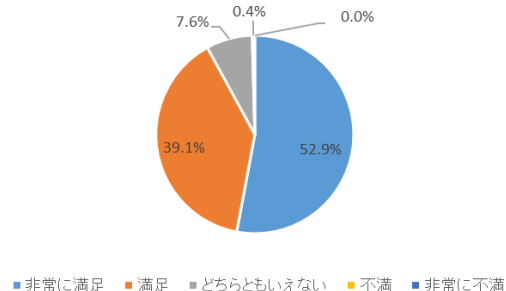
「営業担当者」の対応は、お客様のお気持ちに寄り添ったものでしたか。



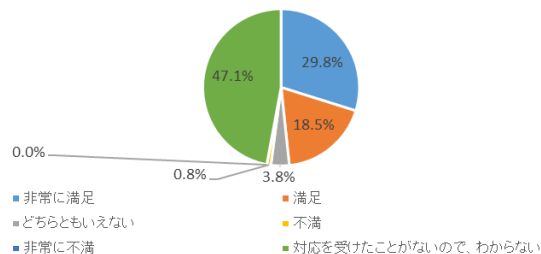
「営業担当者」の保険商品に関する説明は、わかりやすかったですか。



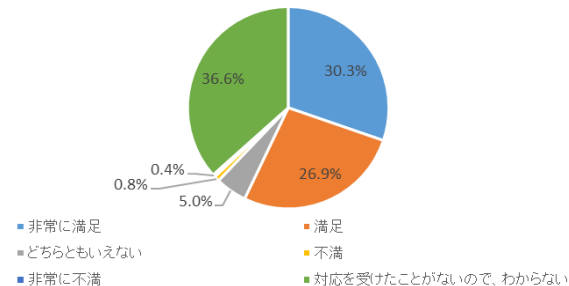
ご契約のお申込み手続きの際、「営業担当者」の対応について総合的な満足度はいかがでしたか。



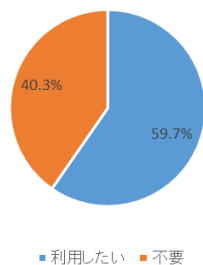
保険金請求の手続きのご案内などの「事故担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



手続きのご案内や問い合わせの際などの「事務担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



当社では、現在ご加入されているご契約を一覧表にまとめる「保険管理表作成」という無料サービスを提供しています。ご利用されたいと思いますか？



お客様アンケートの検証

■お客様アンケートNPS

他者推奨意向 9～10 50.4P
0～6 14.3P
NPS 36.1P (前年度29.7P)

※NPSとは、「知人等に保険について相談を受けた場合、お勧めしたいと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階で回答いただき、推奨者割合(9点・10点をつけた人の割合)から批判者割合(0～6点をつけた人の割合)を差し引いた数値で、お客さまのロイヤルティを測る指標のひとつです。

<課題>

1 回収数

回収数が個人238件 法人37件。回収数を上げる事が正しい状況判断に繋がる。

2 損害サービスに対するアンケート

事故が無かったお客様も総数に含まれている。

3 事務担当アンケート

2同様、弊社に電話をかけなかったお客様が総数に含まれている。

4 法人顧客へのリスクコンサルティングの実施

実施率の低さ(法人回答数が少ない為、実態より少ないように思える)

私たちの行動目標 (KPI)

指標

項目	内容	現在の数値	2021年9月期 数値目標
お客様 アンケート	回収率	個人11.4% (238件) 法人8.2% (37件)	個人15% (300件以上) 法人18% (100件以上)
	NPS	36.1P	50P
	お客様の声	45件	150件
いち早い 証券送付	営業不備率 損害保険	8.4%	5%
	バックオフィスによるエラーチェック (阻止) 率	59.6%	80%
	保険始期日前証券お届け (一か月前更新)	48.1%	80%
プロフェッ ショナル	リブラスマイスター資格 (2021年リニューアル)	—	シニアマイスター 4名 マイスター 5名