

【お客様本位の業務運営】に基づく取組結果について(KPI)

株式会社 FP サンライズ(以下「当社」といいます)は、お客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準、真直度、周知度を検証するため、下記のとおりお客様第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指標(KPI)を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

～弊社の経営理念～

【ファイナンシャルプランニングを通し、顧客の豊かな人生の実現と愛に満ち溢れた生活の経済的安定に貢献し全従業員の物心両面の幸福を追求する】

弊社は、上記の経営理念の下、お客様本位で考え抜き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、これらの内容が実態にそぐわないと判断した場合は、都度見直しを実施し、改善に努めて参ります。お客様の経済的安定に貢献できるよう、プランナーはじめ、全従業員で日々研鑽し、以下の指標に取り組んでまいります。2023年度の弊社のお客様本位の業務運営に基づく取組状況についてご報告いたします。

※弊社の事業年度は、7月1日～6月30日までとなります。

指標1 お客様にとって質の高いコンサルティングを行うため、高度な専門知識と倫理観を持ってご提案を行います。

取組み	2023年度取組状況・成果
FP資格者の在籍	5名 FP2級 5名
証券外務員種資格保有者	9名 証券外務員二種:5名 証券外務員一種:4名

2024年度は外務員資格取得者の増加に取り組み、より一層知識の向上に努めます。

指標2 お客様にとっての質の高いサービスを提供するための継続的な社員教育及び社員研修を開催し、募集品質向上に努めます。

取組み	2023年度取組状況・成果
コンプライアンス研修の実施	12回 受講率 100%
商品研修・勉強会の開催	18回 受講率 100%

お客様に質の高いコンサルティングが出来ますよう弊社一丸となり研修を積極的に開催しております。

指標3 質の高い情報提供とセミナーを開催しお客様の金融知識の向上に努め、お客様の満足度の指標を個別相談移行率と定め、お客様満足度の向上に努めます。

取組み	2022年度取組状況・成果	2023年度取組状況・成果
セミナー参加人数	429人 参加	1,221人 参加
セミナー後の個別相談申込者数	190件 個別相談移行率 44%	447件 個別相談移行率 37%

2024年度は、個別相談移行率 50%を目指します。

指標 4 お客様の声を収集し、お客様の苦情、真摯に受け止め、その都度、社内で共有し、吟味し、改善に努め業務品質の向上に努めます。

取組み	2022 年度	2023 年度
2023 年度苦情件数	3 件	1 件
現状のままで満足	96 件	58 件

お客様からのサービスについて寄せられたご意見・ご要望を【お客様の声】として収集し、サービス品質向上に努めております。

指標 5 お客様の満足度の向上を図るため、利益相反の適切な管理のため、お客様の要望に沿った意向把握、商品提案、説明、情報提供、最終意向のプロセスを都度全件確認し、適切な募集管理体制に努めます。

取組み	2023 年度取組状況・成果
2023 年度意向把握確認率	2023 年度新契約 868 件 実施率 100% ※契約者 868 名全て実施
募集人自己点検	年 12 回実施
代理店自己点検	年 2 回実施(4 月・10 月)

お客様に最適な保険商品をご案内できているか、随時、顧客管理システムへの入力内容と、顧客対応履歴を確認し、記録が不十分と思われるものは、個別に指導しています。

保険募集ルールに沿って適切な募集が実行されているか業務管理責任者が内容を確認し、承認しています。

指標 6 お客様よりお預かりする契約数をお客様満足の指標と考え、質の高いコンサルティングからアフターフォロー、事故対応、給付金請求等の保全等をしっかりと行い、誠実かつ迅速にお客様フォローに努めます。

取組み	2022 年度取組状況・成果	2023 年度取組み状況・成果
2023 年度新規契約 (証券)数	1,275 件 (2021 年度より 682 件契約増加)	1,744 件 (2022 年度より 469 件増加)
2023 年度保有契約 (証券)数	4,045 件 (2021 年度より 1275 件契約増加)	5,601 件 (2022 年度より 1556 件増加)

お客様に、ご契約内容をお知らせや DM をお送りし、ご契約内容を確認頂いています。

(2023 年度は年に 2 回送付:7 月・12 月送付済)

※ KPIとは Key Performance Indicator の略で企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。