

【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、その取組の水準や適正さ、浸透度を客観的に検証できるよう、評価指標(KPI)を設定いたします。これらの指標については、一定期間ごとに内容を確認・評価し、必要に応じて改善を図ってまいります。

～弊社の経営理念～

ファイナンシャルプランニングを通し、お客様の幸せな人生のサポートと愛に満ち溢れた生活を守ることを使命とし、社会全体の物心両面の幸福を追求する。

当社は、掲げる経営理念のもと、お客様の経済的安定に貢献できるよう、常に誠実かつ真摯に向き合い、日々研鑽を重ねてまいります。その実現のため、以下の指標に基づき行動し、取り組んでまいります。また、これらの指標が実態にそぐわないと判断される場合には、速やかに見直しを行い、継続的な改善に努めてまいります。2024 年度の当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。

※当社の事業年度は、7 月 1 日～6 月 30 日までとなります。

指標 1 当社は、お客様にとって質の高いコンサルティングを行うため、高度な専門知識と高い倫理観をもってご提案を行い、お客様の安心と信頼につながるサービスの提供に努めてまいります。

取組み	2024 年度取組状況・成果
FP 資格者の在籍	7 名 FP2 級 5 名
証券外務員資格者の在籍	9 名

2025 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 当社は、お客様に質の高いサービスをご提供するため、継続的な社員教育および研修を実施しております。これにより社員一人ひとりの専門性を高め、募集品質の向上とお客満足の実現に努めてまいります。

取組み	2024 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	24 回 受講率 100%

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	2023 年度取組状況・成果	2024 年度取組状況・成果
セミナー参加人数	1,221 人 参加	1,635 人 参加
セミナー後の個別相談申込者数	447 件 個別相談移行率 37%	601 件 個別相談移行率 36%

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	2023 年度	2024 年度
苦情件数	3 件	2 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 当社は、お客様の満足度向上のため、利益相反の適切な管理を徹底いたします。そのうえで、お客様のご要望に沿った意向把握から、商品提案・説明・情報提供、最終意向の確認に至るまで、各プロセスを都度全件確認し、適切な募集管理体制の維持・向上に努めてまいります。

取組み	2024 年度取組状況・成果
意向把握確認率	2024 年度新契約 907 件 実施率 100% ※契約者 907 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が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。

指標 6 当社は、お客様からお預かりする契約の数をお客様満足の大切な指標と位置づけております。そのため、質の高いコンサルティングのご提供から、アフターフォロー、事故対応、給付金請求などの保全業務に至るまで、誠実かつ迅速に対応し、お客様の安心を支えることに努めてまいります。

取組み	2023 年度取り組み状況・成果	2024 年度取り組み状況・成果
新規契約 (証券)数	1,284 件 (2022 年度より 424 件増加)	1,468 件 (2023 年度より 184 件増加)
保有契約 (証券)数	5,601 件 (2022 年度より 1,556 件増加)	7,409 件 (2023 年度より 1,808 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。

(2024 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。