

お客様本位の業務運営方針の取組結果のご報告について

REPORT

私たち株式会社F・P・Sは、「お客様本位の業務運営方針」を実現させるため、成果指標(KPI)を設定し公表いたします。
発見された課題等は改善に努め、社内に周知徹底し経営に反映させてまいります。

01 お客様の声

お客様からいただいたご意見・ご要望を一つ一つ真摯に受け止め、業務品質の改善・向上に活かすことで、お客様の信頼に添えてまいります。

CHECK

01 ご契約時の「お客様アンケート」

■ アンケート結果(2023年12月~2024年11月 法人契約を除く 66軒実施)

今回のコンサルティング満足度	説明の分かりやすさ	ご紹介について
4.95	4.94	4.72

※1(不満足)~5(満足)の5段階での平均値(小数点2桁で四捨五入)

◎ お客様の声(一部)

- *信頼出来るコンサルタントの方で、とても安心して相談出来ました。
- *分かりやすい説明で自分自身も勉強させて頂きました。爽やかで凄く愛想も良くてとても良かったです。
- *知識のない状態で、いろんなことを相談させていただきました。丁寧に説明いただき、希望に沿った提案をいただけて満足しています。
- *説明しながら、うちで飼っているペットとも仲良くしてくれよかったです。
- *夫が亡くなり、途方に暮れておりましたので、今後のライフプランや資産形成についていろいろと教えていただき、大変助かりました。感謝しております。ありがとうございました。

今期はアンケートの実施件数が少なくなっていました。
2025年度からはアンケート内容を改定し、より詳細なお客様のご意見やご要望を収集して、業務運営に活かしてまいります。

CHECK

02 苦情・要望・お褒めの言葉

お客様からの苦情・要望・お褒めの言葉を4半期ごとに集計し、内容を分析・検証するための「コンプライアンス委員会」を開催し、内容を社内に通知しました。

	1期	2期	3期	4期	計
苦情数	5件	5件	0件	1件	11件
うち当社に起因するもの	2件	2件	0件	0件	4件
要望数	4件	1件	1件	0件	6件
お褒めの言葉数	4件	3件	3件	6件	16件

(2023年12月~2024年11月)

◎ ご不満の声（一部）

いただいたお声を受け、社内で協議し対策を講じました。

＊火災保険の保険料について、年度初めに予算を決めているため、高くなるようであれば事前にきちんと説明してほしかった。
⇒メールにて詳細をご案内した上で、電話による更新を行いました。丁寧な説明が出来ていなかった旨お詫び申し上げ、また、近年の災害や築年数等により保険料率が高くなってきている旨ご了承いただきました。社内でもこの件は共有し、損害保険の更新時には保険料や補償内容について丁寧に説明をした上で、ご契約を預かるよう徹底いたしました。

＊お問合せに対して、お電話で一般的な運用方法をお伝えしたつもりだったが、保険だけの営業をされた、とお考えになった。
⇒コミュニケーションに行き違いがあり、お客様に誤解を与える結果となったため、電話やメール等でお伝えする際はより丁寧な説明を心がけるよう、また、お客様の個人の事情にも配慮した対応を行っていくよう改めて共有いたしました。今後は、お客様のご希望される連絡方法についても、アンケート等で情報収集を行ってまいります。

◎ お褒めの言葉（一部）

＊出会わなければ、現状のままで前に進もうと思わなかったかもしれません。これからのお金の収支を把握でき、大丈夫と安心できたことでびっくりするくらい前に進みました。出会ってなければ、家のリフォーム見積もりもそのうち…で放置していたかもしれません。本当に良かったです！

＊（父への）生前のご支援とアドバイスを頂き、家族みんなで本当に良い看取りができました。心から感謝しております…どれほど頼りにしていたかあらためて息子として感謝いたします。

※「お褒めの言葉」はお客様から直接コンサルタントに対していただいた、コンサルタント自身へのお言葉と定義しております。

02 継続率

「遠い未来の約束」という保険の性格上、お客様と長期にわたって信頼関係を築くことを喜びとしています。そのため、保険の継続率をお客様との信頼関係の証として、適切な商品・サービスの提供が行われたことの指標とします。

CHECK

01 生命保険【取扱い保険会社のうち、2024年度（2023年12月～2024年11月）中の新契約が多かった上位3社】

1	メットライフ生命	MOF37：88.5%（2024年12月時点）
2	ソニー生命	IQA24：99.5%（2024年12月時点）
3	ジブラルタ生命	IQA24：97.6%（2024年12月時点）

※MOF37とは、集計対象期間に成立となったご契約のうち、保険料払込回数が37回以上継続された契約の割合をいい、MOF25とは、

集計対象期間に成立となったご契約のうち、保険料払込回数が25回以上継続された契約の割合をいいます。

※IQA24とは、ご契約をお預かりしてから2年間の継続率を示す指標となります。

また、契約保有件数が多い上位6社に対して、4半期ごと開催のコンプライアンス委員会にて、90%未満且つ前期に比べ5%以上低下している場合は検証・原因究明を行いました。今後も継続して検証してまいります。

CHECK

02 損害保険継続率【自動車保険更改率】

88.2%（取扱い損害保険会社2社の平均値）

※取扱い損害保険会社2社において、2024年度（2023年12月～2024年11月）中に到来した満期契約に対して更改された件数の割合。

※長期一括契約が多い火災保険は指標となりにくいため、1年毎の更改が多い自動車保険を指標としております。

03 情報発信

CHECK

01 ホームページやSNSを通じた情報発信

◎ ホームページ・SNSでの情報発信

ホームページでの情報配信（2023年12月～2024年11月 お知らせ更新） 42回更新

SNS（Facebook・Twitter・Instagram）での情報発信 197回

2025年度は、公式LINEでの情報提供にも力を入れてまいります。

CHECK

02 ニュースレター（Waymark）、メールマガジンを通じた情報発信

◎ ニュースレター（Waymark）の発行、メールマガジン配信

既契約者様向けニュースレター『Waymark』 年4回発行

既契約者様向けメールマガジン 月1回発信

CHECK

03 セミナーを通じた情報発信

■ セミナー開催・動画配信回数（2023年12月～2024年11月）

外部講師（司法書士・税理士・ファンドマネージャー等）を 招いてのセミナー	9回
提携企業さまとの合同セミナー	23回
社内における開催セミナー	11回
オンラインセミナー（企業さま社員向け研修）	1回

今期は、社内セミナー（マネーセミナー・相続セミナー）を定期的に行い、既契約者様や新規でご参加の皆様へ、金融や相続に関する情報発信を行いました。

2025年度は、より多くの方へ情報を届けられるよう、オンラインセミナーの開催にも注力してまいります。

04 社内研修

高度な専門性を維持するため、社内研修を実施しております。

■ 実施状況

社内研修	64回
コンプライアンス関連	50回

保険販売に必要な最新知識、周辺の金融知識、スキルを習得するために、属性に合わせた研修に取り組みました。

コンプライアンス関連では違反事例の共有や社内ルールの周知徹底、保険募集の各種規定やマニュアルの改訂・読み合わせ等、研修に取り組みました。

また、隔月実施の自己点検チェックシートの実施でルールに則った活動が出来ているかの確認を、コンプライアンスチェックシートの実施で弊社ルールを含む認識の確認をし、取組みの浸透を図りました。

05 FP資格取得率

お客様へ最高のサービスを提供するために、FP資格の取得に努めております。

◎ 取得率

100%（内CFP® 4名、1級FP技能士 5名、MDRT 6名、証券外務員一種4名）

※弊社では専ら保険募集に関わる「営業部」所属の社員の内、CFP®・AFP・1級～3級FP技能士・TLC（生命保険協会認定FP）・損害保険トータルプランナー（日本損害保険協会認定）をFP資格と認めております。

また、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの証であるMDRT会員、証券外務員一種・二種も含め、さらなる研鑽を推奨しております。

06 地域社会貢献への取り組み

地域社会への貢献として、寄付を行いました。

小児がんをはじめとした医療的ケアが必要な子ども・若年成人と家族のための施設『チャイルド・ケモ・ハウス』に、10万円の寄付を行いました。

同施設のチャリティーイベント「チャイケモチャリティウォーク」は今期末開催でした。

以上