

# 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(2024年12月~2025年11月 法人契約を除く 85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
4.95	4.94

※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)

#### 今後期待するサービスについて(上位3位)

1. 定期的な保険の見直し・新商品情報 ..... 52件
2. 資産運用情報・セミナー案内 ..... 47件
3. 相続に関する情報 ..... 23件

#### ◎ お客様の声(一部)

- \*すごくわかりやすかったです。今後の知識にプラスになり有難うございます。
- \*資産形成など専門的なことを分かりやすくお教えいただけることがありがたい。
- \*資産のないわが家では、家族に遺せる物はないと諦めていました。それが、ご縁をいただいたことで、お金の活かし方、退職後の生き方・人生の楽しみ方・考え方・・・等々学ばせていただくことができました。
- \*丁寧に説明して頂き安心して契約をさせていただきました。ありがとうございました。
- \*色々な情報いただけて嬉しいです。出会えてなかったら資産運用なんて出来なかったので、出会いに感謝しています。これからも末永くお付き合いをお願いします。

今期はアンケート内容を改定し、お客様の声をリアルに受け取り、今後のサービス改善や企画に活かせる形へと見直しました。  
アンケート内容から、約70%のお客様が「年に一度の契約内容確認」を希望されていることが分かりました。この結果を基に2026年度はフォローアップに一層力を入れてまいります。

## 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	3件	6件	1件	3件	13件
うち当社に起因するもの	0件	4件	1件	3件	8件
要望数	0件	0件	1件	0件	1件
お褒めの言葉数	2件	2件	2件	2件	8件

(2024年12月~2025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。

\*セミナー参加後のメールについて、今は多忙のため面談難しい旨返信したのに2か月後同様のメールが届いている。同じ内容のメールを送ってこないで。

⇒既契約内容ついて相談希望のご様子だったため、2か月後返信内容を踏まえご様子伺いのメールをしたが双方の意図がうまく伝わっていないため生まれた苦情。お電話でお詫び申し上げ、お客様にも「もういいですよ、気にしていない」とご容赦いただきました。メールの内容やタイミングだけでなく、お客様の事情や性格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。

\*自動車保険更改手続き用のURLを送ってもらったが、難しくて対応出来ない。こういった手続きは得意でないため、簡単な方法にしてほしい。電話で完了するなら最初からそうして欲しかった。

⇒お電話にてURL手続きの説明を行うも難しいご様子のため電話募集に切替え手続きは完了しました。継続の案内時に、難しい場合は別の方法で対応する旨お客様へはお伝えしていたが、最初からURL手続きだけでなく、面談や電話対応も可能である旨説明し、幅広い選択肢の中からお客様のご希望に沿ったお手続きを行うよう指導、全体にも周知徹底いたしました。

## ◎ お褒めの言葉(一部)

\*突然父の認知力が低下し、私も心配で仕事が手につかない状態で…今後不安だったが、だれに相談したらいいのかわからない状態でした。面談してもらうことで今後のやるべきことが整理出来たことと、話が出来たことにより気持ちが楽になりました。一つずつ優先順位をつけてくださってありがとうございます。今加入している保険の事だけではなく、いろんな面(相続や認知症についての情報、各専門家の相談できる分野について等)でアドバイスを頂けて本当にありがとうございます。

\*良く勉強して何でも詳しいから、何かあったら相談せえと嫁には言っていた。今回もありがとう。頼りにしてます。

※「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、2025年度（2024年12月～2025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	MOF37：89.6%（2025年12月時点）
2	マニユライフ生命	IQA24：100.0%（2025年12月時点）
3	ソニー生命	IQA24：99.97%（2025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・原因究明を行っております。

2026年度からは損害保険の継続率も検証対象に加える予定です。

CHECK

### 02 損害保険継続率【自動車保険更改率】

89.75%（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、2025年度（2024年12月～2025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（2024年12月～2025年11月 お知らせ更新） 62回更新

SNS（Facebook・Twitter・Instagram）での情報発信 225回

2026年度は、公式LINEでの情報提供により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

### 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（2024年12月～2025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	12回
提携企業さまとの合同セミナー	6回
社内における開催セミナー	23回
オンラインセミナー（顧客向け勉強会）	13回

今期は、既契約者様や新規でご参加の皆様へ向けて、社内セミナー（マネー・相続）および30分で学べるオンライン勉強会を定期開催しました。

加えて、新しい取組みとして、毎年夏に尼崎市の園田学園大学で開催されるサマーセミナーに登壇し、金融教育活動を行いました。2026年度は、より多くの方へ情報を届けられるよう、継続開催に努めてまいります。

## 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	87回
コンプライアンス関連	53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。

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。

また、今回初の試みとして、近隣代理店4社合同研修を開催し、物事の捉え方・マインドの在り方について改めて考える機会を設けました。

## 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5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」にも参加させていただきました。

以上