

## 「顧客本位の業務運営に関する方針」取組状況 2023 年度

### 1. 顧客の最善の利益の追求

#### < K P I >

「推薦者」のお客様の割合（NPS®）：60.3%（前年度40.5%）

- ・NPS®（ネットプロモータースコア）とは、お客様のアンケート結果によりお客様を弊社のサービスに対する「推薦者」「中立者」「批判者」に3つに分けて、「推薦者」の割合－「批判者」の割合で算出する値です。
- ・「推薦者」の割合がより高く、「批判者」の割合がより低くなるよう、引き続き業務運営の改善を進めて参ります。

### 2. 利益相反の適切な管理

#### < K P I >

予め選定した推奨商品での生命保険成約率：79%（前年度81%）

- ・弊社で提案する生命保険商品は、お客様の課題の類型ごとに解決に適していると予め絞り込んだ推奨商品群から選択することとしているので、推奨商品での成約率はお客様の課題解決を第一にした提案がされていた指標と考えております。
- ・なお推奨商品以外で成約しているものについても、提案理由を全件事後チェックし、やむを得ない理由があり不適正な提案では無かった事を確認しております。

### 3. 手数料等の明確化

#### < K P I >

F Pバンク料金体系の説明実施率：98%（前年度99%）

（初回相談のみ顧客を除く）

- ・弊社のF P相談は初回無料なので、二回目以降の相談に進む場合に料金体系をきちんと説明していたかを指標としています。
- ・例外的に二回目以降も無料のまま面談が終了するケースもあるため、100%ではありませんでしたが、説明が必要な場合は徹底されていたと評価しております。

#### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

< K P I >

平均面談回数：3.7回（前年度3.4回）

（初回相談のみ顧客を除く）

- ・弊社のFP相談は初回無料なので、二回目以降の有料相談に進んだお客様に十分に時間をかけて説明を行ったかという観点で、平均面談回数を指標としています。
- ・各お客様の相談で3～4回の面談が行われているので、説明は十分な時間をかけて行われていると評価しております。

#### 5. お客様にふさわしいサービスの提供

< K P I >

ライフプランニング実施率：97%（前年度97%）

（初回相談のみ顧客を除く）

- ・弊社は「お金の不安を解決するライフプラン相談所」をコンセプトとし、お客様にふさわしいサービスの提供にはライフプランニングが極めて有効という考えから、基本的には全てのお客様にライフプランニングの実施を提案しております。
- ・お客様が希望されないケースもあるため、100%ではありませんでしたが、ライフプランニングに基づく相談・提案は徹底されていたものと評価しております。

#### 6. 顧客本位の業務運営に関する方針を社内の浸透させるための取組み

< K P I >

企業理念等の読み合せミーティングの実施回数：41回（前年度73回）

- ・弊社では、顧客本位の業務運営に関する方針を含む、企業理念や解説をまとめたハンドブックを全社員が保有し、部門単位で定期的に読み合せを行っております。
- ・今年度はハンドブックの大幅な改定を行ったため、読み合せ会は改定後の2023年9月～2024年3月の間に、41回行いました。

以上