

「お客様本位の業務運営」の宣言

Live⁺

リブラス株式会社

作成：2019年3月12日
修正：2022年4月1日

「お客様本位の業務運営」の宣言

【目次】

項目

- | | | |
|----|----------------|-----|
| 1. | 私たちの考え方 | P2 |
| 2. | 企業文化の創造と人作り | P9 |
| 3. | お客様の意向に基づく保険募集 | P13 |
| 4. | ご契約後のフォロー | P18 |
| 5. | 業務品質向上 | P21 |
| 6. | お客様の声 | P25 |
| 7. | 目標指数に対する実績 | P29 |
| 8. | 今年度の目標指数 | |

<金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と「お客様本位の業務運営」の宣言との関係について>
当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し「お客様本位の業務運営」の宣言（以下、当社の宣言）を当社ホームページにて公表しております。原則と当社の宣言との関係は以下の通りです。

原則※1※2	対応する当社の宣言
原則2	当社の宣言1～7
原則3	当社の宣言3、5
原則4	当社の宣言3、5
原則5	当社の宣言3～5

原則※1※2	対応する当社の宣言
原則6	当社の宣言3～5
原則7	当社の宣言1、2、5

※1 原則5（注2）、原則6（注2）（注3）は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としておりません。

※2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

1 私たちの考え方

「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」

強みを活かした独自性（バリュープロポジション）

よりお客様のお役に立つ為、自らの創意工夫によって自分達の強みを生かす事を実践していきます。

お客様への約束

- ・我々は常に心からの敬意と感謝を持ってお客様と接します。
- ・我々は常に自らを向上し続け、最高の品質とサービスを提供します。
- ・我々は常に法令を遵守し、お客様の立場にたち財産や利益を守る為に行動します。
- ・我々は「国籍、信条、人種、LGBT（性的少数者）、バックグラウンド、価値観個性」などお客様の様々な多様性を尊重することを約束します。

従業員への約束

- ・従業員の人格を尊重し、敬意と感謝を持って接します。
- ・従業員一人一人の経済的・時間的・精神的豊かさを追求します。
- ・機会と評価を常に公平に保ちます。
- ・エンパワーメントによって組織の向上に努めます。
- ・従業員が誇れる会社であり続けます。
- ・「国籍、信条、人種、LGBT（性的少数者）、バックグラウンド、価値観、個性」など様々な多様性を強みとして生かし、新たな価値創造ができる組織にしていきます。

行動指針：我々は知力・行動力・人間力の向上を責務とし、真のプロフェッショナルを目指します。

企業理念：リプラスはお客様にとっても従業員にとっても、LIVE（生きていくこと）に+（プラス）になる企業であり、常に最高のベネフィット（恩恵・利益・徳）を提供しつづけ、社会貢献していきます。

*私たちは「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」は、このような積み重ねの上に存在すると思います。

企業理念

リブラスはお客様にとっても従業員にとっても、LIVE（生きていくこと）に+（プラス）になる企業であり、常に最高のベネフィット（恩恵・利益・徳）を提供しつづけ、社会貢献していきます。

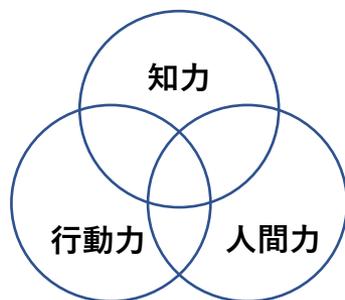
<企業理念について>

- 1 従業員の高い満足が、お客様のより高い満足をもたらすと信じています。
- 2 お客様にとっても、従業員にとっても「プラスになる」企業であり続けます。
- 3 最高のベネフィットを提供し続ける事を怠りません。
- 4 私たちにとっての最高の社会貢献は「本業であるべき」と考えます。

行動指針

我々は知力・行動力・人間力の向上を責務とし、真のプロフェッショナルを目指します。

<行動指針の図>



<行動指針について>

知力： 知識の蓄積は重要です。しかしその知識を正しい「お客様本位の業務運営」実践の為には知識を「知恵」として生かしていく事がより重要だと考えます。

行動力： お客様との接点をより多くする行動量も大切。迅速に対応する事はより大切。さらに行動を継続する事はそれ以上に大切です。

人間力： どれだけ知力があり、行動力があっても、長くお客様から支持され続ける為には、より高い「人間力」が必要であると考えます。

従業員への約束

- 従業員の人格を尊重し、敬意と感謝を持って接します。
- 従業員一人一人の経済的・時間的・精神的豊かさを追求します。
- 機会と評価を常に公平に保ちます。
- エンパワメントによって組織の向上に努めます。
- 従業員が誇れる会社であり続けます。
- 「国籍、信条、人種、LGBT（性的少数者）、バックグラウンド、価値観、個性」など様々な多様性を強みとして生かし、新たな価値創造ができる組織にしていきます。

<従業員への約束について>

「お客様満足実践の第一歩は従業員満足」の考えの基「従業員への約束」を実践していきます。

お客様への約束

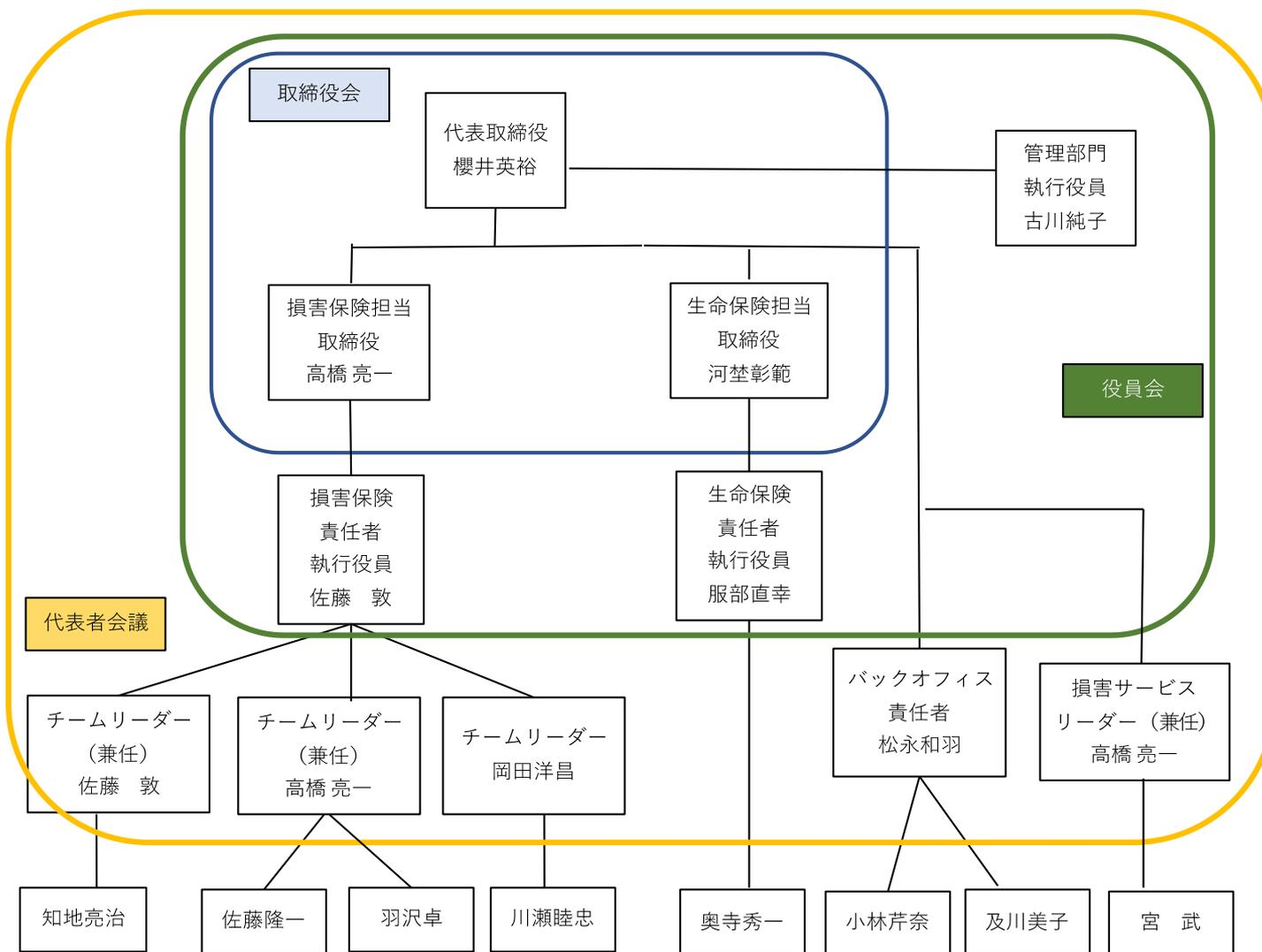
- ・我々は常に心からの敬意と感謝を持ってお客様と接します。
- ・我々は常に自らを向上し続け、最高の品質とサービスを提供します。
- ・我々は常に法令を遵守し、お客様の立場にたち財産や利益を守る為に行動します。
- ・我々は、「国籍、信条、人種、LGBT（性的少数者）、バックグラウンド、価値観、個性」などお客様の様々な多様性を尊重することを約束します。

<お客様への約束について>

「お客様本位の業務運営宣言」の実践こそが「お客様への約束」を果たすものと考えております。

社内組織体制

2022年9月期組織図



2 企業文化の創造と人作り

「企業理念」の実践

<企業理念実践の為に>

企業理念を会社のすべての部分に宿して経営をしていきます。

全員が単に覚えるだけではなく、この「企業理念」が持つ意味を理解し実行し続ける為に日々その教育を怠らず実行していきます。

<周知の為に>

1. 全ての価値判断は、企業理念に基づいているという事を共有し続けます。
2. リブラスの一週間は企業理念に基づく社長からのweekly mailからスタートです。
3. 社内への掲示と共に、企業理念に基づき毎週輪番制のスピーチを実施しています。
4. 社内の全体会議、リーダー会議は、企業理念に基づき運営しています。
5. 様々な場面において、企業理念について考える場を持っています。
6. すべてのお客様に自社の「企業理念」をお伝えしていきます。
7. 評価制度は「企業理念」の実践を取り入れ、固定給制度としています。

「行動指針」の実践

< 行動指針実践の為に >

1 リブラスマイスター認定制度

行動指針を実行する為にメンバー全員があるべき姿を共有できるように、2018年本制度をスタートし、都度見直しを行い制度の品質向上を行っています。

2 学習の習慣化

毎週火曜日に全員参加のコンプライアンス・お客様本位の業務運営の勉強会を開催し、毎週水曜日は各部門に分かれた勉強会を実施しています。
また毎月の全体会議も考える習慣や社内文化構築に繋がるようワークショップ型を取り入れるようにしています。

3 リブラスPDCA

Pはプリンシプルとプラン、DはTODO、Cはチェックとチア（声援・応援）、Aはアジャストと独自の解釈を加え共有と教育を行い、毎週社長が各リーダーと面談をして、行動の量と質を中心に実践状況確認を行っています。

「リブラスマイスター認定制度」

<目的>

- 1 本認定制度を「企業文化の創造と人作り」の柱と位置づけ、従業員の適切な動機付けに繋げていきます。
- 2 本認定制度で、学習の習慣化を企業の文化としていきます。

<リブラスマイスター制度とは>

1 マイスター認定試験項目

- ① 一般常識&ビジネスマナー&コンプライアンス
- ② 損保基礎もしくは生保基礎
- ③ 会社案内と重要事項説明書のロールプレイング
- ④ 効率性向上として タイピング試験

- 2 マイスター認定合格者で希望する者には上位資格のシニアマイスター認定試験を用意しています。

3 お客様の意向に基づく保険募集

お客様の意向に基づく保険募集の為に

- 1 社内で協力しながら日々商品知識や周辺知識の向上に努めています。
- 2 定期的に保険会社の協力を得て、商品に対する正しい理解の機会を作っています。
- 3 様々な外部教育の機会を作り周辺知識を含め学ぶ事を怠りません。
- 4 社内でアドバイス・指摘・チェックをする文化があります。
- 5 各部門それぞれがお客様対応をさせていただくので、複数の従業員が面談やコンタクトを取らせていただきます。
こ取り組みは専門的情報提供や募集対応のみならず、お客様との誤解や行き違いを防ぐ効果も兼ねています。
- 6 保険会社の取り扱い選定は、商品特性で決定しています。

私たちのご契約までの基本プロセス ＜事業者様向け＞

1 意向、心配事、現時点での課題をしっかりと確認いたします。

2 業務の見える化をします。

業種のみならず、業務の流れ全般を確認（業務フロー作成）

3 リスクの見える化をします。

6 BOX（* 6 BOXについては当社ホームページでご確認下さい）というシートを使用した簡易リスクコンサルの実施

4 保険の見える化をします。

保険管理表の作成（現在の加入状況を踏まえてアドバイス）

5 適性なお申し込み手続きが出来るよう最善の努力をします。

取り扱い保険会社から意向にあった商品を複数提案し、最終的にお客様がご自身で判断出来るように確認、意向把握、提案、面談を繰り返し、適正なお申し込み手続きが出来るよう最善の努力をします。

私たちのご契約までの基本プロセス

<個人向け>

- 1 年齢、家族や資産状況、意向、心配事などをしっかり確認いたします。
- 2 お客様の知識や理解の度合いに合わせて、保険の仕組み、考え方、周辺知識などの説明を進めます。
- 3 保険の見える化をします。
保険管理表の作成（現在の加入状況を踏まえてアドバイス）
- 4 適性なお申し込み手続きが出来るよう最善の努力をします。
取り扱い保険会社から意向にあった商品を複数提案し、最終的にお客様がご自身で判断出来るように確認、意向把握、提案、面談を繰り返し、適正なお申し込み手続きが出来るよう最善の努力をします。

高齢者のお客様・障がいのあるお客様への対応

- 1 可能な限りご親族や成年被後見人の同席をお願いし、当社も常に複数名で面談出来るようにしていきます。
(WEB会議システムの利用も含めて対応)
- 2 お客様の状態に応じたコミュニケーションを大切にし、丁寧に相互理解に努めます。
- 3 正確にご確認いただけるよう平易な言葉を使い、資料も分かりやすくして、さらにルーペ、ミニホワイトボード、A3版用紙への拡大コピー、マーカーペンなども併せて利用していきます。
- 4 複数回の面談を行うなど、理解の度合いに合った対応を努めます。

4 ご契約後のフォロー

お客様フォローの各種取組み

<事業者様向け>

<当社のフォロー>

お客様のお役に立てるリスクのプロフェッショナルとしてサポートさせていただける関係の構築に努めています。

1 損害サービス部門の対応

事故の専任者である損害サービス部門がお客様と保険会社の間で専門知識を活かしスピーディーかつ的確な対応をいたします。

2 更新時以外の訪問

業態や組織の変更・相談・質問・ご要望などを確認をさせていただきます。

3 リスクコンサルティングサービスのご提供

企業の業態・規模・組織の変化が無いかを確認（業務フロー図）、6 BOXという当社独自の簡易リスク表でのリスク確認、保険管理表での保険加入状況の確認を実施をしています。

4 セミナー開催、LINEでの情報発信

定期的に経営セミナーを開催しています。

情報提供を2022年2月からLINEで行なっています。



お客様フォローの各種取組み

<個人向け>

<当社のフォロー>

お客様と長いお付き合いをいただく為に様々な取組みを実践しています。

1 損害サービス部門の対応

事故の専任者である損害サービス部門がお客様と保険会社の間で専門知識を活かしスピーディーかつ的確な対応をいたします。

2 フォローアップ専任制

毎年の更新が無い生命保険のお客様へのアフターフォローとしてフォローアップ専任者を選定し、定期的な訪問やコンタクトを実施しご家族状況などの変更・相談・質問・ご要望などの確認と共に現在ご加入の保険がご意向に沿ったものかを再確認させていただきます。

3 保険管理表の更新

お客様に保険管理表の大切さをお伝えし、管理表の作成や更新を行っています。

4 LINE、Instagramでの情報発信

LINEでの情報を発信しています。

さらに2022年3月からInstagramの情報発信を行なっていきます。



5 業務品質向上

業務品質向上への各種取組み

< 共育 >

Here we goのスローガンのもと、共に育つ教育に日々力を注ぎます。

1 学習の習慣化

月曜日：ウィークリーミーティングで情報共有

火曜日：コンプライアンス・お客様本位の業務運営の勉強会

水曜日：生保・損保に分かれた部門勉強会

木曜日：バックオフィス勉強会、部門勉強会

その他、多様性やインクルージョン、カーボンニュートラル、健康など様々な学ぶ機会を設けています。

2 プロフェッショナルであり続ける為の社内認定制度運用

*2022年

リブラスマイスター制度 試験実施中 5月～6月

リブラスシニアマイスター 試験実施予定 7月～9月

3 募集点検とフィードバック

管理部門がチェック後に改善指導を行い、定期的に社内共有や勉強会を実施

* 監査管理部門が新規契約は全件募集点検、更新契約はサンプリング点検を実施しています。

業務品質向上への各種取組み

<仕組み>

それぞれが得意なことを活かし不得意な部分はお互いに補完して、会社全体でお客様をお守りします。

1 部門制度による専門性

生命保険、損害保険の担当を分け専門的教育を行っています。

損害サービス部門は事故対応の専任者を配置。

さらに監査管理部門は、自己点検など日々業務品質向上の責任を負っています。

2 全員固定給として、募集人は手数料に左右されず企業理念の実践をベースに多角的な評価によって給与が決定します。

3 正しい募集と健全なお客様との関係を継続し続ける為に、営業成績を目的としたキャンペーンは行いません。

業務品質向上への各種取組み

<振り返りと改善>

共育と仕組みだけではなく、チェック行い修正するP D C Aサイクルを徹底していきます。

1 お客様の声

お客様の声を報告する事を心がける以外に毎年12月にお客様アンケートを実施

2 エラー率削減、エラーチェック率向上運動

エラー率（書類不備数）等のチェックと打ち合わせを実施し、満期日前に証券をお届けする為エラー率（書類不備率）の改善に努めています。

3 早期更新の確認と改善

お客様へご安心と高いご理解をいただく為に早期更新の実践を徹底します。

6 お客様の声

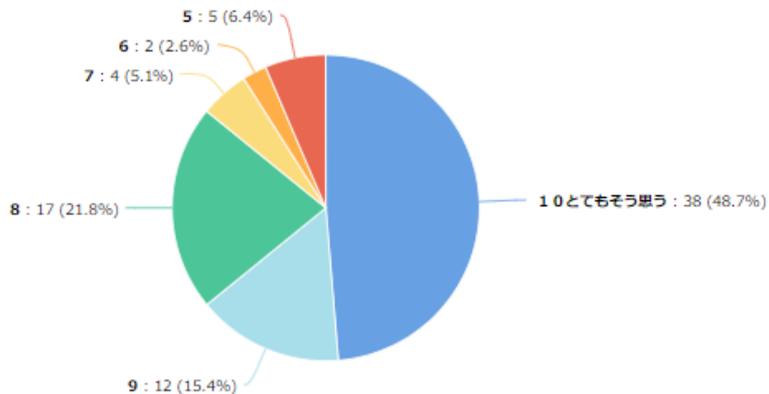
私たちはお客様の声を大切にします

<取り組み>

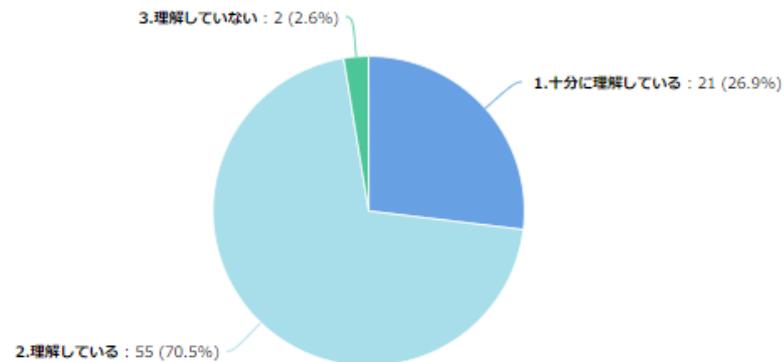
私たちは「お客様の声」に耳を傾ける事が、私たちの成長の礎となり私たちの企業理念・行動指針の実践に繋がると信じております。

- 1 日常的にお客様の声に耳を傾ける社内文化を確立します。
- 2 年に一度必ずお客様アンケートを実施し、その分析と結果の共有をし、改善に努めて参ります。

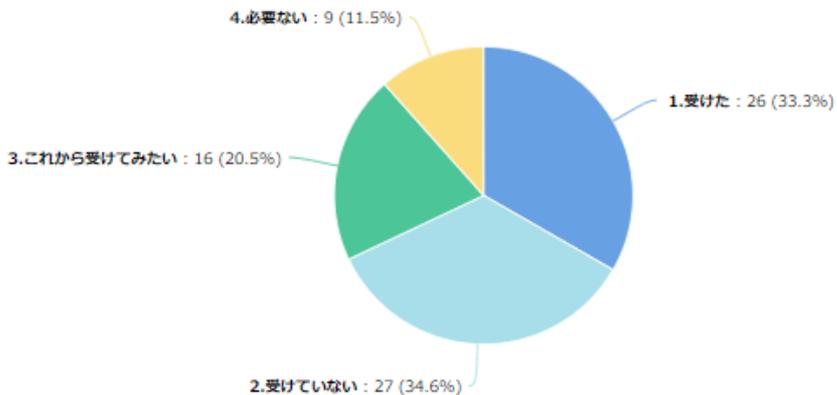
法1) もしお客さまが他の企業の方から保険の加入について相談を受けた場合、リプラスをお薦めしたいと思いますか? ※「1」を全くそう思わない、「10」をととても思う、とした時、1から10の間で最も当てはまるものをお選びください。



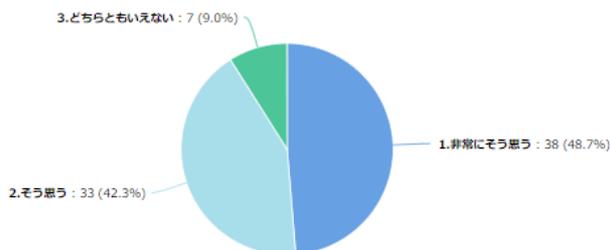
法2) 現在ご契約の保険契約についての補償(保障)について、ご理解いただいておりますでしょうか?



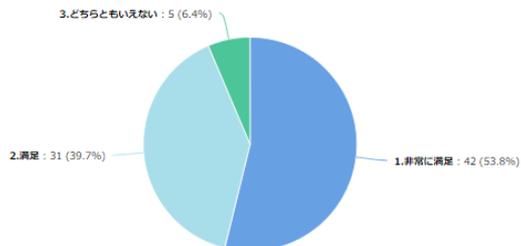
法3) 営業担当者より「リスクコンサルティング」を受けていらっしゃいますか。



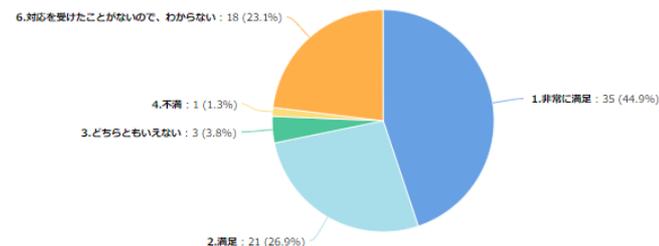
共1) 「営業担当者」の保険商品に関する説明は、わかりやすかったですでしょうか。



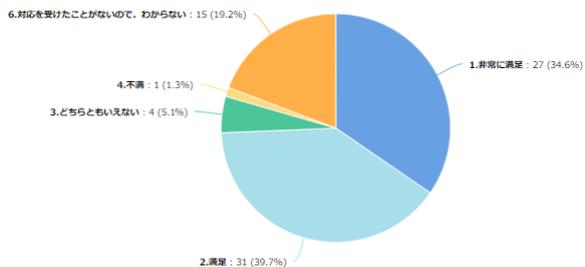
共2) ご契約のお申込み手続きの際、「営業担当者」の対応について総合的な満足度はいかがでしたか。



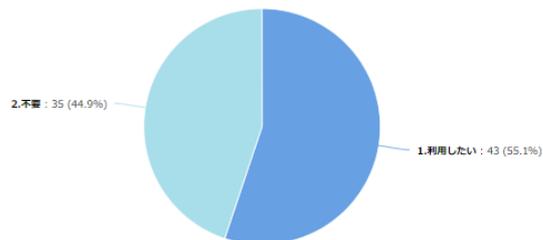
共3) 保険金請求の手続きのご案内などの「事故担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



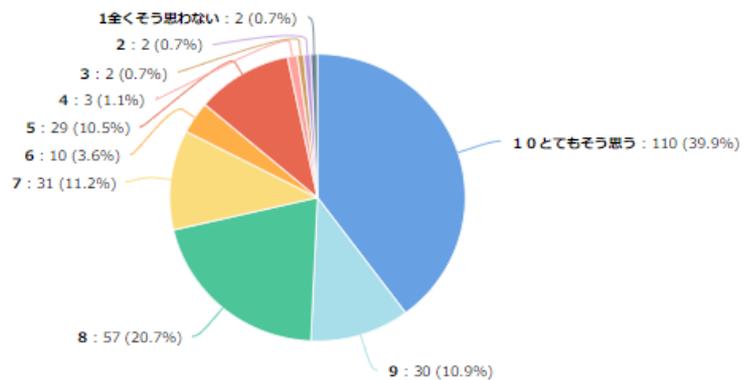
共4) 手続きのご案内や問い合わせの際などの「事務担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



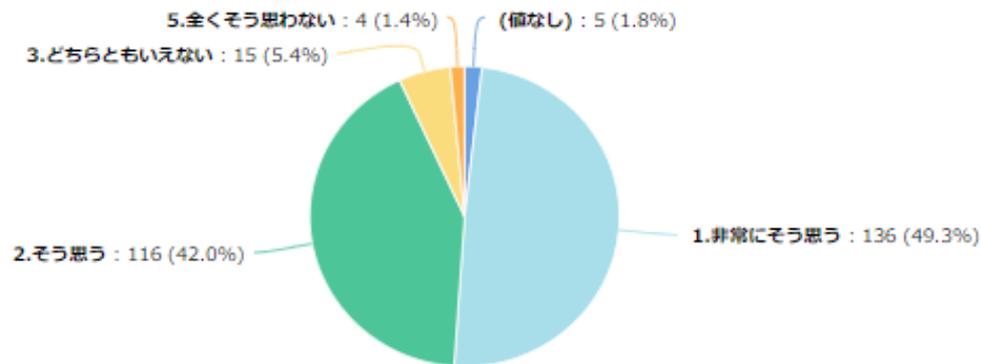
共5) 当社では、現在ご加入されているご契約を一覧表にまとめる「保険管理表作成」という無料サービスを提供しています。ご利用されたいと思いますか？



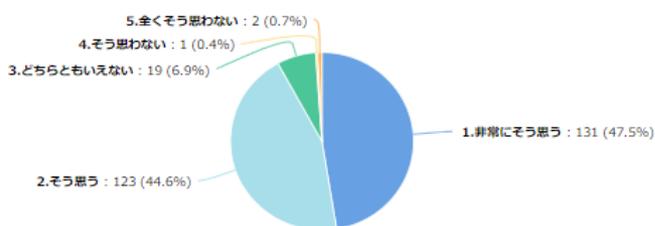
個1) もしお客さまがご家族やご友人から保険の加入について相談を受けた場合、リプラスをお勧めしたいと思いますか? ※「1」を全くそう思わない、「10」をとてもそう思う、とした時、1から10の間で最も当てはまるものをお選びください。



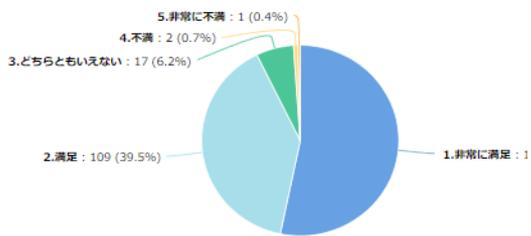
個2) 「営業担当者」の対応は、お客様のお気持ちに寄り添ったものでしたか。



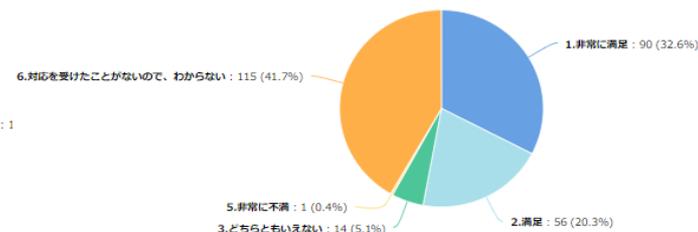
共1) 「営業担当者」の保険商品に関する説明は、わかりやすかったですか。



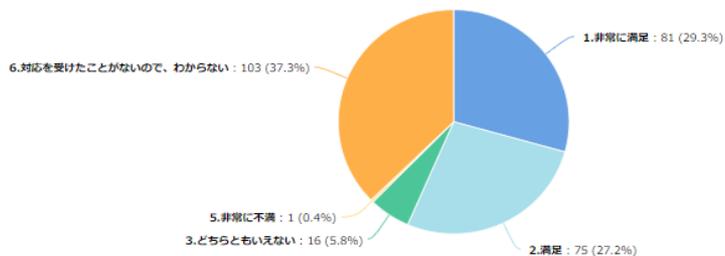
共2) ご契約のお申込み手続きの際、「営業担当者」の対応について総合的な満足度はいかがでしたか。



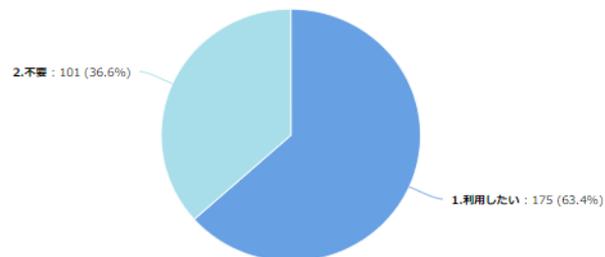
共3) 保険金請求の手続きのご案内などの「事故担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



共4) 手続きのご案内や問い合わせの際などの「事務担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。



共5) 当社では、現在ご加入されているご契約を一覧表にまとめる「保険管理表作成」という無料サービスを提供しています。ご利用されたいと思いますか？



7 目標指数に対する実績

私たちが昨年度目標とした指標について

「お客様本位の業務運営」向上のため2021年9月決算期までに、
項目2「企業文化の創造と人作り」 項目5「業務品質向上」
項目6「お客様の声」の3項目に対して、目標を数値化（KPI）し
実践していきます。

項目2 「企業文化の創造と人作り」
・リブラスマイスター認定取得者数

項目5 「業務品質向上」
・営業不備率
・バックオフィス（事務）によるエラー防止率
・早期更新

項目6 「お客様の声」
・回収率
・NPS
・お客様の声件数

目標指標に対する実績

項目	原則 ※1	内容	2021年9月決算期目標	2021年9月決算期実績
企業文化の創造と人作り	2、7	リブラスマイスター認定（社内認定）取得者数	シニアマイスター 4名 マイスター 5名	シニアマイスター 0名 マイスター 1名
お客様の意向に基づく保険募集	2～6	保険募集に関する年間勉強会の実施回数	90回	41回
		お客様対応履歴の確認など募集点検	新規は全件 更新は全件数の3割	新規は全件 更新は全件数の1.8%
ご契約後のフォロー	2、5、6	高齢者様・特定保険契約者様への最低年1回以上の面談・コミュニケーション実施	全件実施	92.3%
	2・6	法人向けサービス提供（BCP作成サポート・安全講習実施など）	安全講習 10回 BCP作成サポート 10社	安全講習 7回 BCP作成サポート 社
業務品質向上	2	営業不備率 損害保険	5%	9.0%
	2	バックオフィス（事務）によるエラー防止率	80%	70.0%
	2	いち早い証券発送（一か月前更新） * 保険証券始期日前お届け	80%	59.7%
お客様の声	2	お客様アンケート（年一回実施）回収率	個人15%（300件以上） 法人18%（100件以上）	個人 13.7%（275件） 法人 15.4%（78件）
	2	お客様アンケート（年一回実施）NPS数値 ※2	50P	38.1P
	2	お客様の声（「怒り」、「不満」、「お褒め」）を日常的に耳を傾ける。収集件数。	150件	187件

※1 原則の欄は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「私たちが目標とする数値指標」の関係を記載しています。

※2 NPSとは、お客さまのロイヤリティを測る指標のひとつです。

私たちが目標とする数値指標

項目	原則 ※1	内容	2022年9月決算期実績
企業文化の創造と人作り	2、7	リブラスマイスター認定（社内認定）取得者数	シニアマイスター 0名 マイスター 3名
お客様の意向に基づく保険募集	2～6	お客様対応履歴の確認など募集点検	新規全件 更新は全件数の1割
ご契約後のフォロー	2、5、6	生命保険契約者へ最低年1回以上の面談もしくは何らかのコミュニケーション実施	全件
	2・6	法人向けサービス提供（BCP作成サポート・安全講習実施など）	安全講習 10回 BCP作成サポート 5社 その他独自開催セミナー 3回
業務品質向上	2	営業不備率 損害保険	5%
	2	保険証券始期日前お届けの為に一か月前更新の実施	70%
お客様の声	2	お客様アンケート（年一回実施）回収率	個人15%（300件以上） 法人18%（100件以上）
	2	お客様アンケート（年一回実施）NPS数値 ※2	40P
	2	お客様の声（「怒り」、「不満」、「お褒め」）を常に耳を傾ける。収集件数。	200件

※1 原則の欄は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「私たちが目標とする数値指標」の関係を記載しています。

※2 NPSとは、お客さまのロイヤリティを測る指標のひとつです。