

# お客様本位の業務運営宣言

# に関する取組み状況

2022年11月9日

## お客様各位

株式会社FPデザイン（以下、「当社」といいます。）は、2019年3月12日に「お客様本位の業務運営宣言（以下、「本宣言」といいます。）を策定・公表いたしました。その取組状況について昨年度同様、今年度もご報告いたします。

なお、取組状況については、定量的に評価する指標（以下、「自主的KPI」といいます。）を設定し、各自主的KPIの定期的な集計を通して、向上・改善状況をご報告いたします。

また、2020年8月に金融審議会「市場ワーキンググループ」において、様々な金融商品を比較でき、お客様にとって分かりやすい情報提供フォーム「重要情報シート」の導入が提言されました。当社は、顧客本位の業務運営の推進に大きく寄与すると考え、2021年7月1日に「重要情報シート」を初めて策定・公表いたしました。昨年度同様、今年度も5月にご報告いたしました。

引き続き本宣言の浸透・定着を図ることで、「お客様満足度日本一のIFA」を目指して参ります。

株式会社FPデザイン  
代表取締役会長 石本 導彦

1 保險代理店・金融商品仲介業共通 自主的KPI

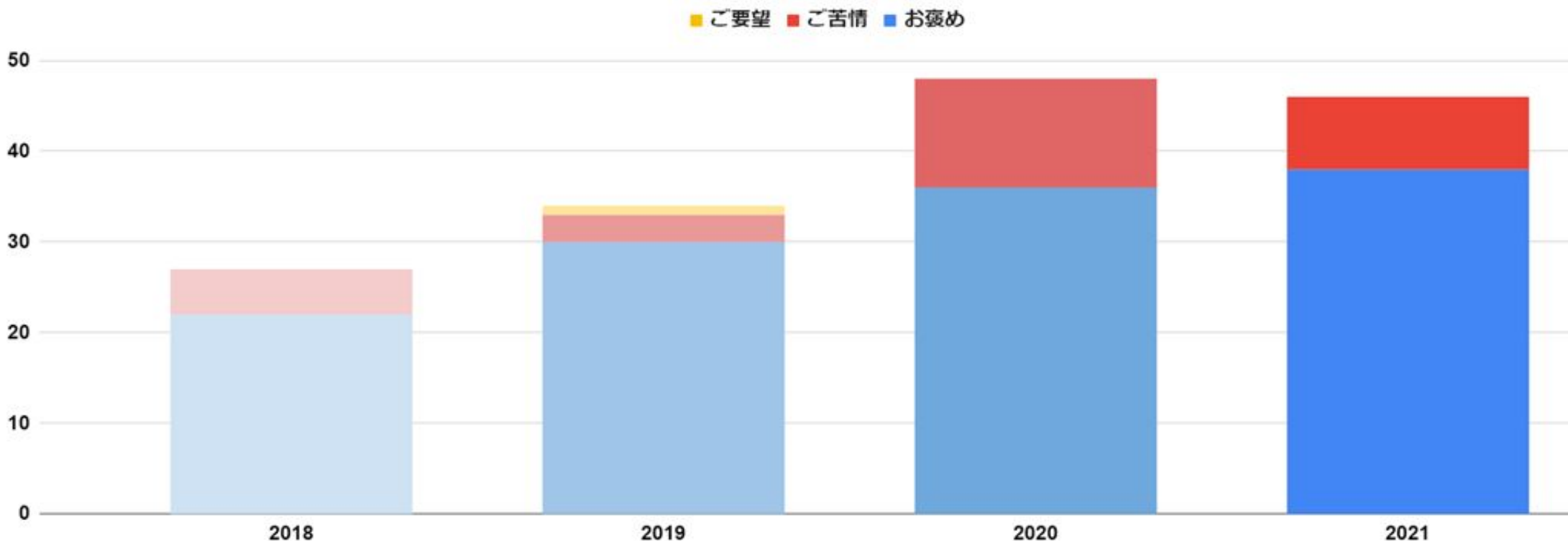
2 保險代理店 自主的KPI

3 金融商品仲介業 自主的KPI

# お客様の声

当社は、お客様満足度の向上のため当社に寄せられたお客様の声※を収集・分析し、ご苦情の低減に努めると同時に、コンサルティングの品質向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

※ お客様の声とは、ご相談、ご要望、ご苦情だけではなく、御礼やお褒めの言葉などを合わせたものをいいます。



## ■ お客様の声

昨対比 ▲約0.96倍 減

## ■ 内 ご苦情

昨対比 ▲約0.67倍 減

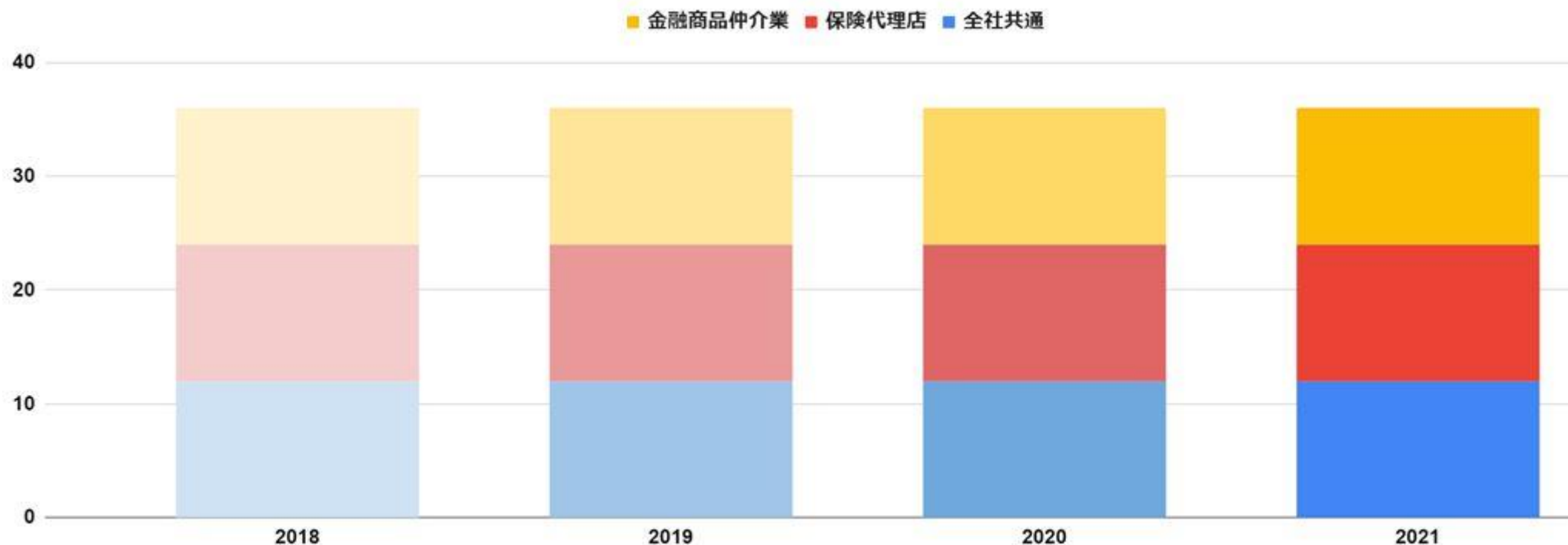
## ■ 内 お褒め

昨対比 +約1.06倍 増

頂戴した貴重なお声に学び、さらなる改善に向けて取り組んで参ります。

# 社内研修

当社は、コンサルティングの品質向上および業務の適切性を確保するため、社内研修を実施しております。



■ 全社共通

昨対比 ±0.00倍

■ 保険代理店

昨対比 ±0.00倍

■ 金融商品仲介業

昨対比 ±0.00倍

より良質なサービスを提供できるよう、引き続き研修を実施して参ります。

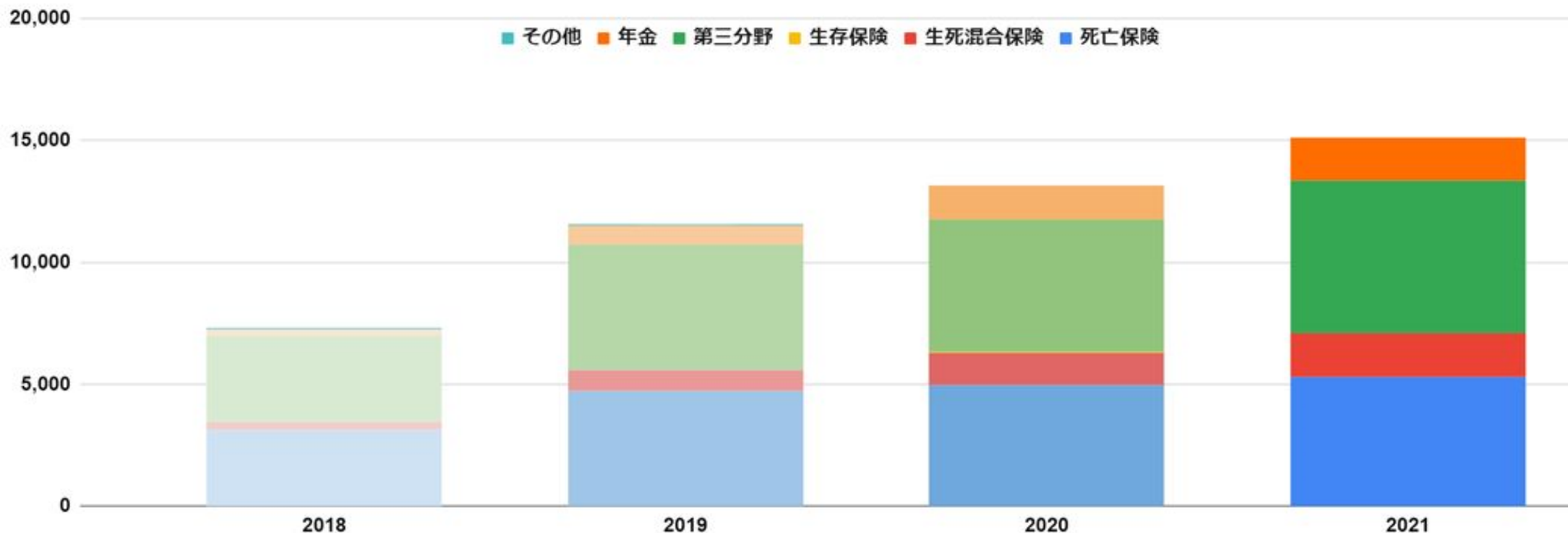
1 保險代理店・金融商品仲介業共通 自主的KPI

2 保險代理店 自主的KPI

3 金融商品仲介業 自主的KPI

# ご契約件数-生命保険種別別

当社では、保険商品の説明にとどまらず、お客様が真に解決しなければならない課題に対し、様々な情報を分かりやすくお伝えすることで、お客様のご意向を的確に引き出し、把握するよう努めております。



## ■ ご契約件数

昨対比 +約1.15倍 増

## ■ 内 生死混合保険

昨対比 +約1.35倍 増

## ■ 内 第三分野

昨対比 +約1.15倍 増

## ■ 内 死亡保険

昨対比 +約1.07倍 増

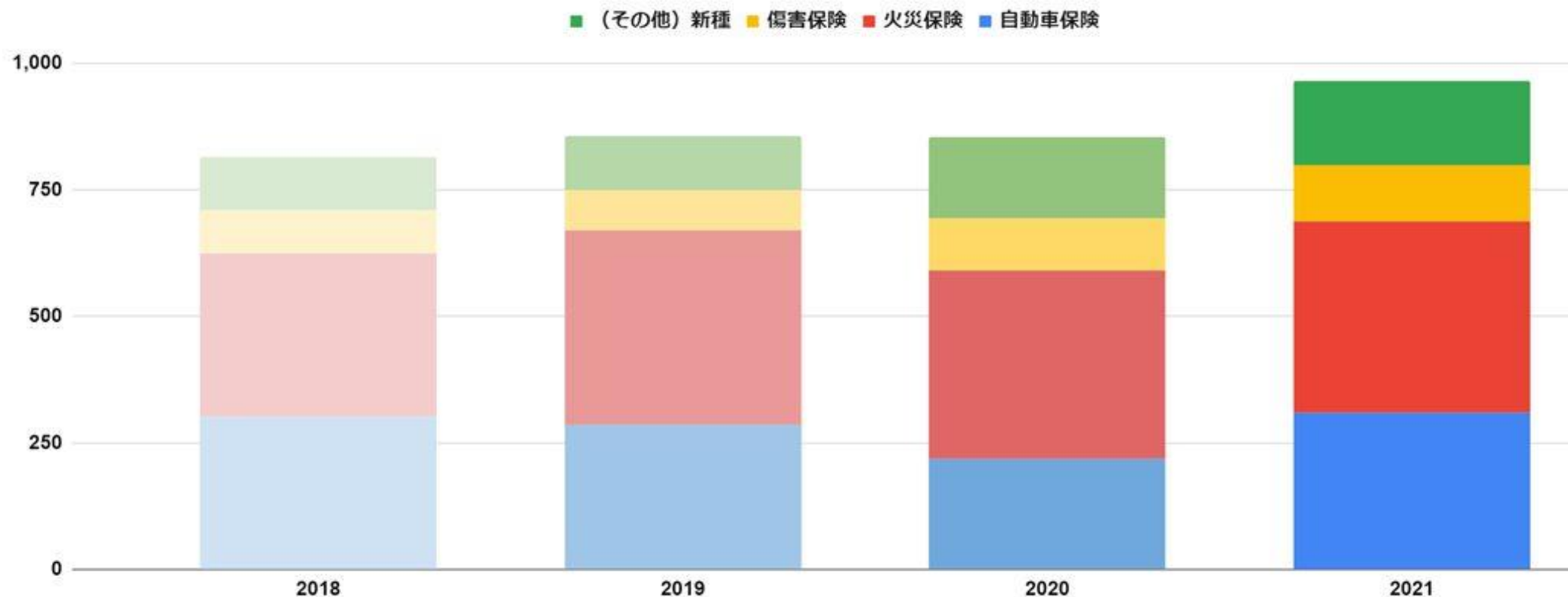
## ■ 内 年金

昨対比 +約1.25倍 増

お客様満足度の向上を重視する姿勢を徹底して参ります。

# ご契約件数-損害保険種類別

当社では、保険商品の説明にとどまらず、お客様が真に解決しなければならない課題に対し、様々な情報を分かりやすくお伝えすることで、お客様のご意向を的確に引き出し、把握するよう努めております。



## ■ ご契約件数

昨対比 +約1.13倍 増

## ■ 内 新種

昨対比 +約1.04倍 増

## ■ 内 傷害保険

昨対比 +約1.08倍 増

## ■ 内 火災保険

昨対比 +約1.02倍 増

## ■ 内 自動車保険

昨対比 +約1.41倍 増

お客様満足度の向上を重視する姿勢を徹底して参ります。



1 保險代理店・金融商品仲介業共通 自主的KPI

2 保險代理店 自主的KPI

3 金融商品仲介業 自主的KPI

# 仲介するご口座件数・お預かり資産

当社では、金融商品をご検討いただくにあたってご参考になる情報について、お客様にご理解いただけるよう分かりやすくお伝えをするのみならず、お客様のご意向に沿った資産形成となるよう努めております。



## ■ 口座件数

昨対比 +約1.57倍 増

## ■ 預かり資産

昨対比 +約1.26倍 増

お客様満足度の向上を重視する姿勢を徹底して参ります。



**LIGUA GROUP  
FP DESIGN**