

## お客様本位の業務運営に関する取り組み状況についての状況報告「KPI」

2021年1月1日～2021年12月31日

### 1、 早期消滅契約ゼロ

新契約数 493 件中 8 件 (1.6%) が早期消滅契約となりました。また、早期消滅のうち死亡による消滅と法人の従業員退職による消滅を除くと 3 件 (0.6%) となります。前期 (2020 年) の新契約数 416 件中 12 件 (2.8%) から早期消滅契約は減少しました。

契約の健全性は向上していますが、2022 年は 0 を目指すために、引き続き社内での募集コンプライアンス教育のさらなる強化とお客様のご要望を十分に聞き取った提案するよう指導してまいります。

### 2、 苦情割合 50%以下

「お客様の声」の 11 件中 2 件が「苦情」でした。前期は総数 45 件で、うち 14 件が苦情でした。苦情割合は目標を達成しましたが、直接お客様に会う機会が減少したことで「お客様の声」を収集する機会が減り「お客様の声」総数は大幅に減少しました。

どのような状況下でも、きちんと「お客様の声」を収集する体制を整えるとともに、苦情割合の減少を図ります。

### 3、 社外講師による研修の月 2 回以上実施

保険会社担当者による全社員研修会を 27 回実施しました。また、WEB研修も毎月 1 回以上全員が参加し、目標とした集合研修とWEBによる研修合せて月 2 回以上を達成しました。

さらに適切なお客様対応ができるよう、保険会社等の協力により定期的な研修を実施し、知識の向上を図ってまいります。

### 4、 FP資格者の在籍割合 80%以上

ファイナンシャルプランナーの有資格者は 12 月末時点で 6 名中 3 名 (50%)

入退社者による人員の動きがあり前期の 57%より 7%減となり、目標の80%には至りませんでした。

コンサルティングスキルを向上させるためにFP資格取得推奨と、有資格者の採用を推進してまいります。