

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」

2020年1月1日～2020年12月31日

1、 早期消滅契約ゼロ

新契約数 416 件中 12 件（2.8%）が早期消滅契約となりました。前期（2019 年）新契約数 609 件中 4 件（0.66%）から件数は増加、割合も 2.14%増大しました。これは募集人の移籍により他代理店での乗り換え募集が行われたことが要因のひとつと考えられます。

2021 年は 0 を目指すために、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」のうち 45 件中 14 件が「苦情」でした。前期は 6 件で、うち 6 件が苦情でした。

「お客様の声」収集を推進したことにより「お客様の声」総数は大幅に増加しました。それによって苦情の占める割合は 2.8%となり大幅に改善しました。

本年度も引き続き収集するとともに社内での情報共有を行い、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 26 回実施しました。目標の月 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 7 名中 4 名（57%）

入退社者による人員の動きがあり前期の 50%より 7%増となりましたが、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 資格を推奨と、有資格者の採用を推進してまいります。