

## 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」

2019年1月1日～2019年12月31日

### 1、 早期消滅契約ゼロ

新契約数 609 件中 4 件(0.66%)が早期消滅契約となりました。前期(2018 年)新契約数 405 件中 4 件(1.0%)から件数は同じ、割合は 34 ポイント減少しました。

2020 年は 0 を目指すためにお客様のご要望をしっかりとくみ取りご提案をしております。

### 2、 苦情件数

お客様の声のうち 6 件中 6 件が「苦情」でした。前期把握できた「お客様の声」は 10 件で、うち 8 件が苦情、総数は減少したものの占有割合は 20 ポイント悪化しました。本年度は積極的に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、 商品研修の実施

保険会社担当者による全社員研修会を 16 回実施しました。前期の 15 回より 1 回増加しました。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おります。

### 4、 資格の推奨

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 ポイント減となりました。

コンサルティングスキルを向上させるためにFP資格を推奨し、更にスキルアップを目指しております。