

## 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」

2022年1月1日～2022年12月31日

### 1、早期消滅契約ゼロ

新契約数 511 件中 17 件（3.3%）が早期消滅契約となりました。前期（2021 年）の新契約数 542 件中 23 件（4.2%）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、2023 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 29 件中 5 件が「苦情」でした。前期は総数 11 件で、うち 2 件が苦情でした。

前期に比べ直接お客様に会う機会が増加したことで「お客様の声」を収集する機会が増え、

「お客様の声」総数は増加しました。また、苦情割合は目標を達成しましたが、苦情の 5 件のうち 4 件は給付請求に関するもので、請求が増加したことで苦情件数が増えました。

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、研修の月 2 回以上受講

保険会社担当者による全社員研修会を 28 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。

引き続き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 5 名中 3 名（60%）

退職者があり 1 名減ったので前期の 50%より 10%増となり、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。