

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」

2023年1月1日～2024年3月31日

1、早期消滅契約ゼロ

2023年は新契約数628件中12件(1.9%)が早期消滅契約となりました。前期(2022年)の新契約数511件中17件(3.3%)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、2024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23件中4件(17%)が「苦情」でした。前期は総数29件で、うち5件(17%)が苦情でした。

前期に比べ「お客様の声」の収集数は減少しましたが、苦情割合は目標を達成しました。苦情のうち3件は保険会社の対応についてのもので、保険会社に連携し収束しました。残りの1件は加入から5年以上経過した契約の保障内容に関するもので、加入時から時間が経過することで認識にズレが生じてしまった結果でした。

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、フォローアップを強化し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5名中4名(80%)で目標の80%を達成しました。また、証券外務員の有資格者は5名中2名(40%)でこちらも目標の30%を達成しました。コンサルティングスキルを向上させるためにFP資格取得推奨と、有資格者の採用を推進してまいります。