

2021年6月28日

有限会社エンドーフィナンシャル

お客様本位の業務運営に関する取り組みの公表

有限会社エンドーフィナンシャル（以下「当社」）は2020年度（2020年4月～2021年3月）のお客様本位の業務運営に関する取り組み結果を公表致します。

当社は経営理念の基、社員一同お客様本位の業務運営に引き続き努め、良質な会社経営がお客様を長期的にお守りできることであると肝に銘じ、より一層努力して参ります。

【 取り組み状況 】

*当社の「KPI」として＜FP資格取得＞＜継続率＞＜「お客様の声」の取得＞の3項目を設定いたしました。

◆FP資格取得率・・・50%以上

当社はお客様へより豊かな生活をしていただくために、お客様の将来に向けてのご意向に沿った最善のライフプランニングを提案が出来るために、FP資格取得を必須と致します。

*営業社員5名	FP技能士2級	3名		
	FP技能士3級	1名	達成率	80%

来期も引き続きお客様のご意向に沿ったご提案・情報提供が出来る様引き続き努力致します。

また、FP取得のみならず今後も研修・セミナー等に積極的に参加し各種資格を取得することにより知識や技術を高め、お客様へ貢献出来るよう邁進します。

◆契約継続率（生保24ヶ月、損保13ヶ月・・・90%以上）

当社のご契約頂いた保険を長く継続して頂くことは、お客様のご意向をしっかりと把握してご理解いただいた結果として受け止めております。

今後もより一層提案の品質向上と最新の情報提供に努めてまいります。

＜対象期間 2019年4月～2021年3月契約＞

- *生命保険継続率 7社 (1社、2019年委託の為除外) ➡ 96.5%
- *損害保険継続率 1社 (損保は13ヶ月継続率) ➡ 93.8%

◆「お客様の声」の取得

当社はお客様から頂いた、ご指摘・ご要望・ご相談を真摯に受け止め、お客様のサービス向上体制に取り組みます。

- *ご指摘 . . . 4件 <生命保険 2件・損害保険 2件>
- *ご要望 . . . 72件 <生命保険20件・損害保険52件>
- *ご相談 . . . 81件 <生命保険14件・損害保険67件>

「お客様の声」は幅広く取り上げ毎週の定例会議時に社員全員で共有し、特にご指摘の案件に関しては原因・対応・再発防止に取り組みました。

また、ご要望・ご相談に関しては速やかに対応し、ご不満にならないよう致しました。