

2022年10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2021年度（2021年4月～2022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、全社員が「お客様本位の業務運営」に努め健全な会社経営をすることによりお客様を長期的にお守りできることであると肝に銘じ、より一層努力してまいります。

【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><生命保険契約意向把握の全件チェック>の4項目を設定致しました。

◆FP資格取得率・・・80%以上

当社はお客様へより豊かな生活をして頂くために、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するために、FP資格取得を必須と致します。

*営業社員4名	FP技能士 2級	3名
	FP技能士 3級	1名

引き続きお客様のご意向に沿ったご提案・情報提供を行う努力を怠りません。

今後もFP技能士資格のみならず、研修・セミナー等に積極的に参加しスキルアップをしお客様へ貢献できるよう邁進いたします。

◆契約継続率・・・生命保険【(24ヶ月)90%以上・損害保険(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受け止めております。

今後もお客様のご意向に沿ったご提案と最新の情報提供に努めてまいります。

*生命保険継続率・・・8社 < 97.4% > 2020年4月～2022年3月

*損害保険継続率・・・1社 < 94.5% > 2021年4月～2022年4月

◆「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へのサービス向上体制に取り組みます。

- * ご指摘・・・14件<損害保険⇒ 11件・生命保険⇒3件>
- * ご要望・・・38件<損害保険⇒ 25件・生命保険⇒8件>
- * ご相談・・・135件<損害保険⇒105件・生命保険⇒30件>

「お客様の声」は、特にご指摘や多少の不満の声も自己判断で留めることなく幅広く取り上げ、週1回の定例会議時に社員全員で共有し、原因・対応・再発防止に取り組みました。又、ご要望・ご相談の関しても速やかに対応し、ご不満にならないよう致しました。

◆生命保険新規契約意向把握チェック・・・100%実施

【生命保険新規契約 488件（特定保険契約・乗換契約含む）】

- * 当初意向・最終意向・権限明示・推奨品販売等の確認
- * 乗り換え契約等のメリット・デメリットの確認
- * お客様への取引時の説明・・・重要事項冊子・パンフレット・リスク・手数料など
- * 変額保険・変額年金保険・米ドル建保険販売時のお客様の適合性確認
(お客様の資産状況・投資経験等)

当社は新規生命保険加入時以降に業務管理責任者が全件のシステム入力の確認を行い、意向把握シートを確認致しました。