

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、2023年3月末時点の「お客様本位の業務運営に係る KPI」の状況について公表させていただきます。

当社は社是・経営理念の基、4つの KPI を設定し社員一同「お客様本位の業務運営」に努めると共に地域・社員に貢献できる会社運営をし、より一層のサービスの向上を目指して参ります。

【取り組み状況】

◆FP 取得・・・営業社員数の 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、お客様の意向に寄り添い最善のライフプランニングをご提案できるよう FP 資格取得を必須としました。

* 営業社員 4 名 FP 技能士 2 級 4 名

国家資格である FP 技能士資格者である営業社員が対応することで、よりお客様のニーズに答えられるプランニングを目指します。

常に向上心を持ち更なるスキルアップをし、お客様に情報提供を致します。

◆契約継続率・・・生保 24ヶ月 90%以上 ・ 損保 13ヶ月 90%以上

当社は長期的に契約を継続して頂けるようお客様の意向をしっかりと受け止めてご提案致します。

* 生命保険継続率・・・ 95.8%

* 損害保険継続率・・・ 94.9%

◆「お客様の声」の取得

当社は「お客様の声」を幅広く取り上げ全社員また保険会社と共有し、より良いサービス向上の糧にしております。

* ご指摘・・・ 25 件 <生命保険 2 件・損害保険 23 件>

* ご要望・・・ 8 件 <生命保険 2 件・損害保険 6 件>

*ご相談・・・116件 <生命保険37件・損害保険79件>

*お褒め・・・10件 <生命保険 2件・損害保険 8件>

ご指摘に関しては、細部にわたる意見を真摯に受け止めて「お客様の声」として速やかに対応、再発防止の為全社員で共有致しました。また保険会社に対するご指摘も「お客様の声」として情報共有致しました。

ご要望・ご相談には速やかに対応し、ご不満にならぬよう対応を心掛けました。

◆生命保険新規契約意向把握チェック・・・100%実施

新規契約件数 437件

実施率・記録率 100%

権限明示、お客様の「当初の意向」「最終意向」の確認、比較推奨販売、特定保険の適合性確認等を確実に実行し記録に残しました。

今後共、「お客様本位の業務運営」を遂行し、お客様から必要とされる会社を目指し、日々の努力を惜しまずに業務運営を行って参ります。