

「お客様本位の業務運営方針」における取り組み状況のご報告

株式会社えらべる

当社、株式会社えらべるは、2020年11月の代理店事業開始以来、適正な運営を行って参りました。お客様に満足いただける業務品質向上を目的として定めました「お客様本位の業務運営方針」に関する、2021年度の取り組み状況を以下の通りご報告いたします。

KPI項目の取り組み状況のご報告

①お客様アンケート

当社では、ファイナンシャルプランナーとご面談いただいたお客様にWebアンケートを実施し、満足度についてご評価をいただいております。お客様からいただきました貴重なご意見は、業務品質向上に役立てるため真摯に受け止め、社内・協業代理店様と共有し、今後のサービス向上・業務改善に取り組んでいます。

・回答数

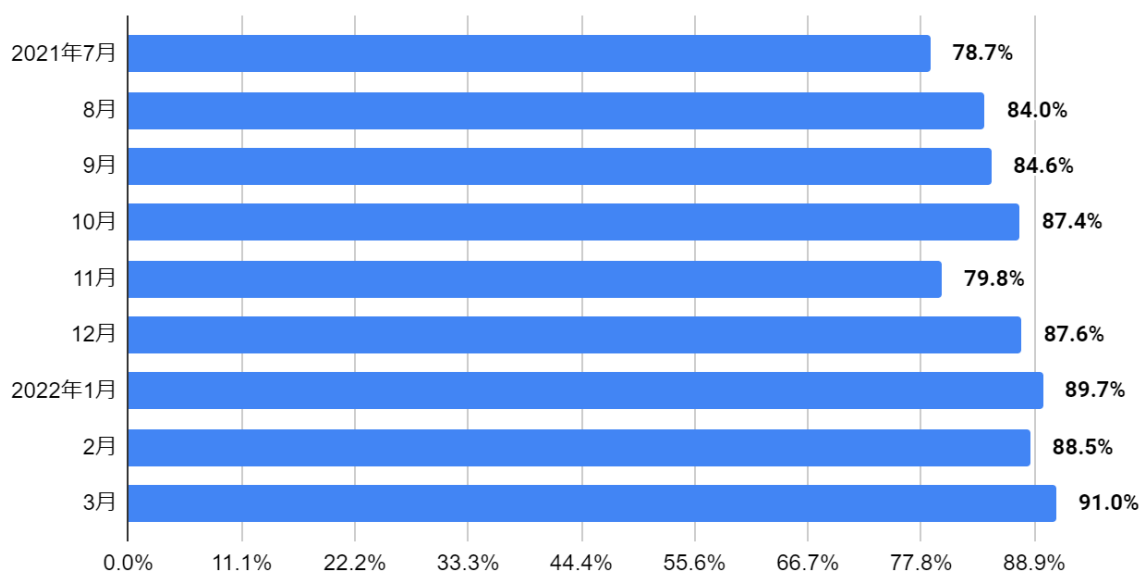
393件（ご面談数の22.2%）

※対象期間：2021年7月～2022年3月

・お客様満足度の推移

弊社はアンケートから得られるご評価より、業務品質向上に役立てるためにお客様の満足度の推移を重要視しています。

お客様満足度の推移



【満足度変化の振り返り】

ファイナンシャルプランナーとの面談において、対面面談だけではなく、オンライン面談の需要も高まっています。オンラインにてご面談いただいたお客様にも対面と同等の満足度のご回答をいただいています。引き続き、お客様の声を真摯に受け止め、品質向上に取り組んでまいります。

・お客様の声

【お褒めの言葉（アンケートより抜粋）】

■20代女性

とても初歩的な段階のお話から教えていただけて、ざっくりと今後の資産運用についてイメージすることができるようになりました。

■30代男性

今回ファイナンシャルプランナーさんのお話を聞くのは初めてで、知らない事や今まで気にもしていなかった事を気付かせていただきとても良い時間となりました。

■40代女性

資産の有効活用の方法で知らない方法を紹介頂いたので、参考にしようと思いました。

■40代男性

将来のために何が必要なのか。メリットデメリット踏まえたアドバイスがもらえたので、助かりました。メリットをわかりやすく伝えて頂きました。

全くの素人での外れな質問もあったかと思うのですが、長時間にわたり丁寧にわかりやすく説明して頂きました。自分ではなかなか調べられなかった事だったので、直接質問ができたのがありがたいです。

■60代女性

とても感じの良い方でした。何でも気楽に相談出来て満足です。また、相談したいと思えた。

【ご不満・ご要望（アンケートより抜粋）における改善策】

■面談の際、画面共有のスペースが小さく見づらかった。共有画面を大きく出来るとより分かりやすいと思います。

（改善策）

画面拡大が可能なツールを使用しておりますが、お客様に伝えられておりませんでした。スマートフォンでオンライン面談をして頂いた場合、事前に共有画面を拡大できることを担当者よりお伝えいたします。

■話のボリュームが大きくなるので内容上仕方ないと思ったが、もう少し面談の時間を短くできればとてもいいと思った。

（改善策）

面談開始時に面談可能な時間をヒアリングしております。

場合によっては、1時間経過後に再度まだ時間に余裕があるか確認いたします。

②乗合代理店の特性の周知

お客様のご意向を的確に把握するよう努め、保険を含めた金融全般の知識・スキルを磨き、お客様から安心をお届けすることを目標に活動を行うため、年間の募集人育成プログラムに則って、毎月4回の定例研修を実施してまいりました。

今後の「お客様本位の業務運営方針」への取り組みについて

当社は、顧客本位の業務運営の第一歩は、いかにお客様がご満足頂けるか、ということだと考えています。常にお客様の立場に立ち、最適な商品と最高品質のサービスをご提供することが一番のお客様満足度の向上に繋がると考えます。

全従業員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための査定・研修体系等の整備および本方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

お客様のご意見、ご要望等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切に、業務運営の改善に努めます。お客様からいただいたご意見やご要望等を社内で共有し、お客様により良いサービスを提供します。

掲載に関するご質問等は[弊社HPのお問い合わせフォーム](#)よりお願い致します。

以上