

「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、2023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

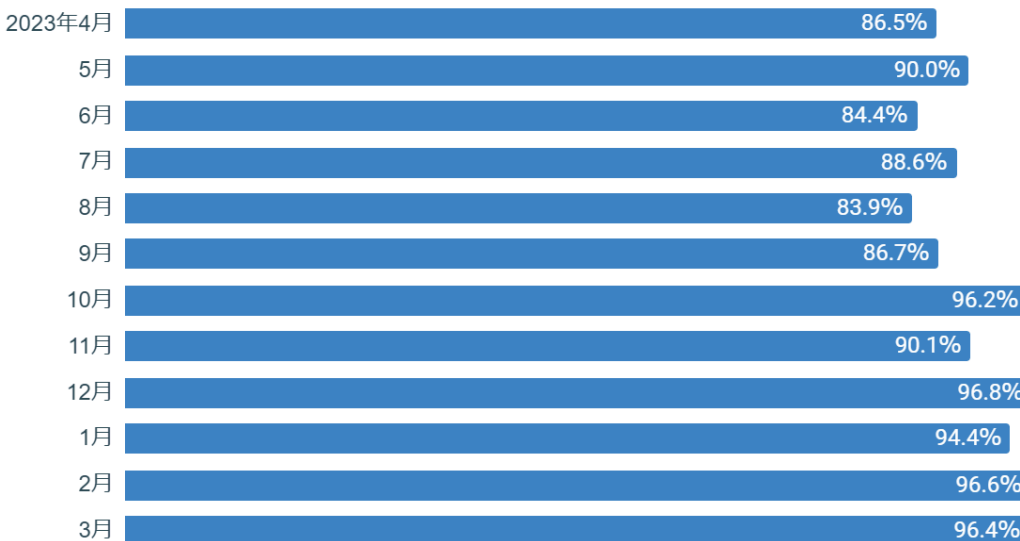
1422件(ご面談数の14.7%)

※対象期間 2023年4月～2024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

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、オンライン面談も主流になってきております。オンラインにてご面談いただいたお客様にも対面面談と同等の満足度のご回答をいただいております。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代男性

お金に関してや貯蓄の方法、保険や投資など色々なことを知ることができた。
現代の状況やこれからのことを聞いてしっかり向き合わなくてはならないなと感じ話をできて良かったと思っている。

■20代女性

丁寧にご説明いただきました。資料も色々いただけただけで良かったです。
保険の重要性を改めて実感しました。

■30代女性

私にあう保険を提案してくれ、その他わからないこともしっかり教えてもらった。
もともと悩んでいたが、どうしたらいいのかわからず困っていたので大変助かりました。

■40代男性

自分のニーズに合わせた保険の会社や情報を提供して頂きました。
自分で調べようとすると中々手間がかかる情報を短時間で提供して頂けた。

【ご不満・ご要望(アンケートより抜粋)における改善策】

■1時間くらいの面談と伺っていたと思いますが1時間半かかりました。時間が延びてもいいかの確認もありませんでした。時間管理は意識して頂きたいと感じました。

(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。

■zoomを活用しているのにスライドがなく、ホワイトボードのみで消しては書いてを繰り返していたので、ある程度テーマごとに話す事が決まっているのならスライドをメインで使って説明して、補足をホワイトボードに書いた方がいいと思いました。

(改善策)

投影資料の事前準備や書画カメラ等を利用して
見やすくわかりやすいご説明を心がけてまいります。

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し、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