

「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、2024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

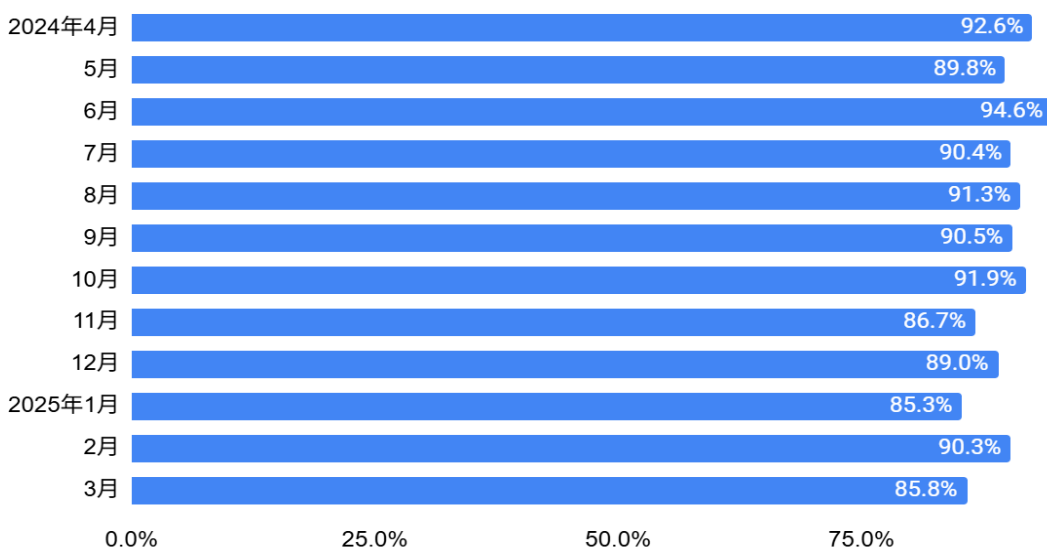
1,066件(ご面談数の12.3%)

※対象期間 2024年4月～2025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ご面談においては、近年、対面だけでなくオンライン面談も主流となってきております。

オンラインにてご相談いただいたお客様からも、対面と変わらぬご満足のお声を多数いただいております。

今後もお客様の声に真摯に耳を傾け、サービス品質のさらなる向上に努めてまいります。

■お客様の声

【お褒めの言葉（アンケートより抜粋）】

・20代女性

基礎的な内容から運用に関する知識まで幅広く教えていただき、興味を持つきっかけとなりました。

ご自身の経験も交えたお話があり、親しみやすく好印象でした

・20代男性

私の疑問に的確にご対応いただき、大変貴重な時間となりました。

投資だけでなく、人生設計に役立つ幅広い知識が得られました

・30代女性

無駄な質問がなく、自分の目的に合わせたヒアリングをしていただけたと感じています。

・40代女性

とても感じの良い方で、必要性についても理由を含めて丁寧にご説明いただきました。

【ご不満・ご要望（アンケートより抜粋）における改善策】

・ご意見：「担当者が何度も変わり、一本の電話でたらい回しにされているように感じた」

改善策：対応の一貫性を保つため、担当の引き継ぎや情報共有を徹底し、スムーズなご案内を心がけてまいります。

・ご意見：「一方的な話が多く、こちらの話を聞いてもらえなかった」

改善策：お客様のご意向を丁寧に確認し、対話を重視した面談を徹底いたします。

②乗合代理店の特性の周知

お客様の意向を的確に捉え、保険を含む金融全般にわたる知識・スキルの向上を目指して活動しております。

安心と信頼をお届けするために、年間の募集人育成プログラムに基づき、毎月4回の定例研修を継続的に実施しています。

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