

## 『すべてのお客様の人生をベストコンディションに』に関するご報告

株式会社イナバプランニングカンパニー（代表取締役：稲葉晴一 以下「当社」という）は、金融庁から 2017 年 3 月に公表されました「お客様本位の業務運営に関する原則」を採択し、2018 年 4 月に公表いたしました「お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ」宣言」に関し、「お客様本位の業務運営に関わる取り組み方針」の定着、及びさらなる改善を推し量るべき指標として KPI（Key Performance Indicator：主要業績評価指標）を策定いたしました。

当社では『すべてのお客様の人生をベストコンディションに』を経営理念として、お客様と共に進歩発展することにより、地域社会に貢献できる企業であり続けることを最大の経営目標として掲げております

そのプロセスとして、高い倫理観と良き企業市民としての意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位の立場に身を置き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っておりましました。

今後につきましては、等指標の中長期的なトレンドを用いて、お客様本位の業務運営に関わる方針及び取り組み内容の定着度合いを測るとともに、お客様の声に基づく、業務運営の状況に対する定期的検証と業務改善を行い当社の全業務運営において、『お客様の人生をベストコンディションに』をより一層推進してまいります。

### 1、ご契約者数及びお預かりしているご契約件数

多くのお客様から選ばれ、一生涯おつきあいいただけることが私たちに対するお客様の評価の表れであると考えております。2019年9月末のご契約者数、お預かりしているご契約件数は以下の通りとなり

**契約件数 8,833件**

**ご契約者数 4,094名**

### 2、お客様と接点数

多くのお客様に選ばれ、多くのお声がけいただき、多くのお客様の対応ができた事はお客様満足の向上につながると考えております。

**入電件数 997件** (2019年1月~9月末)

2018年入電件数 857件

前年対比 116%

**来店件数 276組** (2019年1月~9月末)

2018年来店件数 143組

前年対比 193%

**訪問件数 1106件** (2019年1月~9月末)

2018年訪問件数 971件

前年対比 114%

### 3、お客様から当社をご紹介いただいた件数

お客様が当社の対応にご満足いただき、お客様の大事な方をご紹介いただくことはお客様の評価のあらわれであると考えております。お客様の信頼を裏切ることがないように一生涯の間、誠心誠意の対応を心がけてまいります

**ご紹介件数 71件** (2019年1月~9月)

2018年ご紹介件数 52件

前年対比 137%

## お客様の声について

### お客様からのお褒めの言葉

2019年 (1月~9月末まで)	※28件
2018年	26件

※2019年10月よりお客様からのお褒めの言葉をより適格に把握できる体制づくりを行っています

### お客様のご要望・ご不満・アドバイス

2019年 (1月~9月末)	ご要望・ご相談		7
	ご不満・アドバイス	接客関連	6
		保全関連	2
		保険会社関連	8
合計			23
2018年	ご要望・ご相談		3
	ご不満・アドバイス	接客関連	6
		保全関連	1
		保険会社関連	3
合計			13

※2019年10月よりお客様からのご要望、ご不満、アドバイスを適格に把握できる体制づくりを行っています

### 2019年度 お客様のご要望の反映のご紹介

2019年4月	さいたま市パパ、ママ応援ショップの登録
2019年4月	当社のサービスについて知りたいというご要望から会社案内とHPをリニューアル
2019年5月	店舗前が近隣小学校の通学路となっている為、子供の防犯対策として子供110番の登録
2019年6月	子供連れでも安心してゆっくり相談をしたいというご要望からキッズスペースを設置
2019年9月	参加型店舗イベントをやってもらいたいというご要望から乳がん触診イベントを実施