

『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。2020年12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 9, 865件
ご契約者数 4, 395名
ご契約法人数 234社

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。コロナウィルスの蔓延に伴いオンラインによる保険相談を始めました

入電件数 1348件 (2020年1月~12月末)	2019年入電件数 1442件	前年対比 93%
来店件数 222組 (2020年1月~12月末)	2019年来店件数 379組	前年対比 58%
訪問件数 1569件 (2020年1月~12月末)	2019年訪問件数 1515件	前年対比 103%
オンライン相談 43件 (2020年1月~12月末)		

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 145件 (2020年1月~12月末)	2019年ご紹介件数 100件	前年対比 145%
---------------------------	-----------------	-----------

※コロナウィルスの蔓延に伴い、営業時間の短縮や営業活動の自粛期間があった為、お客様との接点数においては昨年を下回る結果となりました。引き続きコロナ禍における募集活動は感染防止策を徹底した上で、お客様のご要望に合わせて最適な方法でお客様との接点を確保していきたいと考えております

お客様の声について

お客様からのお褒めの言葉

2020年 (1月~12月末まで)	※93件
2019年 (1月~9月末まで)	※28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

2020年 (1月~12月末)	ご要望・ご相談		3
	ご不満・アドバイス	接客関連	14
		保全関連	1
		保険会社関連	2
合計			20
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	1
		保険会社関連	3
合計			18

※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

2020年度 お客様のご要望の反映のご紹介

2020年4月	最近来てもらえていないとの声多数あった為、コロナ禍の為オンラインツールを導入
2020年4月	顧客フォローの為、メルマガの導入
2020年4月	営業時間の短縮と消毒、換気、マスク着用の徹底
2020年5月	顧客フォローの為、ライン公式ページを作成
2020年12月	契約内容の誤認識防止の為、ポリシーレビューの導入（証券発送後フォロー）