

## 『人生のベストコンディションを追求する』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『人生のベストコンディションを追求する』を経営理念として、お客様と共に進歩発展する、人生の伴走者として、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、『人生のベストコンディションを追求する』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 10,673件
ご契約者数 5,544名
ご契約法人数 335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

<u>入電件数 1459件</u> (2021年1月~12月末)	2020年入電件数 1348件	前年対比 108%
<u>来店件数 210組</u> (2021年1月~12月末)	2020年来店件数 222組	前年対比 94%
<u>訪問件数 1706件</u> (2021年1月~12月末)	2020年訪問件数 1569件	前年対比 108%
<u>オンライン相談 63件</u> (2021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

<u>ご紹介件数 274件</u> (2021年1月~12月末)	2020年ご紹介件数 145件	前年対比 188%
----------------------------------	-----------------	-----------

## お客様の声について

### お客様からのお褒めの言葉

2021年 (1月~12月末まで)	※61件
2020年 (1月~12月末まで)	※93件

### お客様のご要望・ご不満・アドバイス

2021年 (1月~12月末)	ご要望・ご相談		1
	ご不満・アドバイス	接客関連	8
		保全関連	4
		保険会社関連	2
合計			15
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

### 2021年度 お客様のご要望の反映のご紹介

2021年2月	契約内容が分からない、給付時に思っていた給付内容と違うなどの声があった為、既契約者様へのアフターフォロー体制構築の為、アフターフォロー専任者を配置した
2021年4月	電話がつながりにくい状況があった。内勤スタッフを2名増員
2021年7月	送られてくるDMが多すぎるとご意見があった為、ライン公式ページを作成し案内
2021年10月	担当会社がどこか分からないとの声があった為、企業PR動画を作成した
2021年12月	会社案内をリニューアルした