



2018年11月26日



株式会社グッドウイン

「お客様本位の業務運営に関する方針」 の定着度合を評価するための指標（KPI）の公表について

株式会社グッドウイン（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：梅津明美、以下「当社」）は、「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組みの定着度合を評価するための指標（KPI）を定めましたので、お知らせいたします。

取扱保険会社と取扱商品数のラインナップ

⇒お客様にご提供できる商品が多いほど、選択肢が広がり、お一人おひとりのライフプランによりマッチした商品設計が可能となります。

お客様向けセミナーの開催数および認定講師の登録

⇒保険会社や提携会社の協力のもと、また自主開催でのセミナーを積極的に開催し、お客様との接点を増やし、より良い情報をお届けしています。
⇒当社では、セミナー講師・相談スタッフを養成していますが、より質の高いセミナー運営を実現するため、厳しい判定をクリアした講師を「認定講師」として登録しています。

募集人の業務品質向上

⇒ご提案内容・ご相談対応の業務品質向上のためには、より多くの知識を身につける必要があります。そのため、当社ではご提案業務に携わる社員にFP（ファイナンシャルプランナー）資格の取得を推奨し、試験対策講座の提供や継続教育に力を入れています。

保全活動の強化

⇒お客様には契約時だけでなく将来に渡って寄り添っていきたいとの思いから、保全活動に注力していきます。
ご契約の継続率の上昇は、お客様からの情報収集や当社からの情報提供が十分だったことを示す指標であり、ひいてはお客様がご契約内容に満足している証となるものと考えます。

お客様の声に対する対応

⇒当社では、お客様の声のうち「不満足の表明」を「苦情」として定義しています。
苦情を真摯に受けとめ、改善策を社内で共有することによって、より良い業務運営に活かすことができます。

以上