



物語を、あなたと。

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」 定着度合を評価するための指標（KPI）

2021年3月1日  
株式会社グッドウイン

株式会社グッドウイン（以下「当社」といいます。）では、「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づいて、取り組みの定着度合を評価するための指標（K P I）を以下の通り定めております。

### お客様の様々なニーズに的確にお応えする商品ラインナップ（取扱保険会社）

- 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。

### 募集人の品質向上

- ご提案内容・ご相談対応の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F P（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わた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。高い継続率の維持は、お客様に最適な商品を提供し、契約後も情報提供等のアフターサービスがしっかり行われている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。