

2023年度 お客様本位の業務運営に係わる指標（KPI）

ABOS株式会社は、「お客様本位の業務運営に係わる取組方針」に関する指標（KPI）を公表します。

対象期間：2023年4月1日～2024年3月31日

1. お客様の声

弊社では、お客様から寄せられたお言葉を真摯に受け止め、弊社の経営に活かしていきます。

今後も引き続き、「お客様の声」を大切にしながら、お客様の最善の利益をはかるように努めてまいります。

※「お客様の声」の集計期間については、次の通りです。

2022年：2021年10月1日～2022年9月30日

2023年：2022年10月1日～2023年9月30日

	2022年	2023年
お褒めの言葉	33件	38件
不満表明	37件	20件
ご要望	11件	21件
その他	10件	20件
総計	91件	99件

2. 生命保険継続率

弊社では、お客様のニーズに的確にお答えし、意向に反映した最適な商品を分かりやすくご案内します。

そして、お客様にご納得いただいておりますお申込みを頂くように努めます。

エヌエヌ生命	FWD生命	オリックス生命	ひまわり生命	はなさく生命	ネオファースト生命
96.0%	98.0%	93.1%	96.8%	90.0%	98.2%

3. 弊社資格情報

弊社では、質の高いコンサルティングサービスを提供するために、弊社社員の資格取得の推奨を行っています。

資格	人数
損害保険トータルプランナー	9人
F P 技能士1級	2人
F P 技能士2級	13人
F P 技能士3級	4人

4. 研修

弊社では、お客さまに重要な情報を分かりやすく説明し、最適な保険商品を提供するために、定期的に研修を実施します。

研修	件数
コンプライアンス研修	12回
商品研修	39回
e-learnig (コンプライアンス/公的保険) 受講率	100%