

お客様本位の業務運営方針の取組状況を測る指標（KPI）の公表について

株式会社プランニングオフィス(以下、「当社」)は、お客様の安心と未来に貢献するべく、「安心と未来のために~For Your Peace of mind & Future~」という経営理念を掲げています。お客様に真にお役に立つことを目指し業務品質を向上すべく、お客様本位の業務運営方針の取組状況を測る指標（KPI）を公表します。

資格取得者数

お客様の安心と未来に貢献しうる質の高いサービスを提供するために、知識・技能を習得することが重要であると考え、金融知識・保険募集に関する資格取得者数を公表します。

2020年度

資格名称	資格取得者数	在籍73名中割合
AFP・2級FP技能士・TLC資格者数	29名	40%
3級FP技能士資格者数	13名	29%
証券外務員1種	2名	3%
証券外務員2種	2名	3%

※2021年3月時点在籍人数73名

※TLC(トータル・ライフ・コンサルタント)は「生命保険協会認定FP」の称号です。

お客様の声

お客様から寄せられた「お客様の声」は、私たちの業務品質を向上させていただき素晴らしい機会であると捉え経営に反映すべく、寄せられた件数を公表いたします。

「お褒めいただいた言葉」は全社員の見本として、また他の者がその機会をいただけるよう共有させていただいております。「ご相談・ご要望・ご不満の言葉」には真摯に向き合い、さらなる業務品質向上のための業務改善の機会として、全店の会議にて共有させていただき経営に反映しております。

年度	内容	件数
2020年	お褒めの言葉	51
	相談・要望	643
	ご不満(苦情)	19

上記の指標（KPI）については毎年更新を行います。また「お客様本位の業務運営方針」に則り、よりよい業務運営の実現にむけて、指標の追加・見直しを随時行ってまいります。

2019年12月制定

2021年3月更改

【お問い合わせ先】 株式会社プランニングオフィス

鹿児島市山之口町4-26-2F 電話：099-248-8960 FAX:099-248-8970