

## 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。

2022年度

| 資格名称                | 資格取得者数 | 在籍93名中割合 |
|---------------------|--------|----------|
| AFP・2級FP技能士・TLC資格者数 | 33名    | 35%      |
| 3級FP技能士資格者数         | 12名    | 13%      |
| 証券外務員1種             | 3名     | 3%       |
| 証券外務員2種             | 2名     | 2%       |

※2023年3月時点在籍人数93名

2021年度

| 資格名称                | 資格取得者数 | 在籍87名中割合 |
|---------------------|--------|----------|
| AFP・2級FP技能士・TLC資格者数 | 34名    | 39%      |
| 3級FP技能士資格者数         | 12名    | 14%      |
| 証券外務員1種             | 2名     | 2%       |
| 証券外務員2種             | 2名     | 2%       |

※2022年3月時点在籍人数87名

※TLF(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。

2022年度は前年に比べて「AFP・2級FP技能士・TLC」の資格取得者数が1名減となりました。入社者が多く全体に占めるFP資格者割合が下がった状況を踏まえ、資格保有者の比率を増やすべく引き続き社内教育を行ってまいります。また、お客様の資産形成ニーズの高まりに対応すべく、周辺知識の向上を図り、社員全体の金融リテラシー向上に努めて参ります。

## 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  |
|-------|---------|-----|
| 2022年 | お褒めの言葉  | 14  |
|       | 相談・要望   | 898 |
|       | ご不満(苦情) | 12  |

| 年度    | 内容      | 件数   |
|-------|---------|------|
| 2021年 | お褒めの言葉  | 81   |
|       | 相談・要望   | 1083 |
|       | ご不満(苦情) | 20   |

2022年度のお客様の声は総数924件となり、前年対比260件減となりました。2022年度は当社システムの改変があったため、お客様の声を報告する事務システムに社員が対応するまでに時間がかかってしまった事が件数の減少につながりました。今年度はさらに多くのお客様の声を収集すべく、事務システムの周知・徹底を図ってまいります。

お客様からいただきました「お褒めの言葉、ご相談・ご要望、ご不満の言葉」は社員一人一人の業務品質向上のために社内会議にて共有させていただいております。今年度も引き続きお客様の声をより多く収集し、経営に反映させてまいります。

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。

2023年 7月

【お問い合わせ先】 株式会社プランニングオフィス  
鹿児島市中央町27-3-2F  
電話：099-258-6000 FAX：099-214-2100