

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）を公表いたします。

1. お客様の声の共有 年50件以上

【方針1】の指標として、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・社内での共有件数を公表いたします。

- ・【2024年度実績】共有件数：85件
寄せられた件数：871件（内訳 お褒めの言葉：98件、不満足の説明：23件、ご相談：750件）

2. 代理店内部監査 年1回/実施率100%

【方針2】【方針6】の成果指標として全支店へ内部監査を年1回実施し、その結果を公表いたします。

- ・【2024年度実績】全支店の内部監査を実施し100%達成

3. 研修回数公表 月4回以上実施

【方針3】【方針4】についてお客様へのご説明等の業務品質向上の指標として、年間の社内研修実施回数を公表いたします。

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
7回	10回	6回	9回	9回	9回	10回	5回	10回	10回	10回	7回	102回

4. 適合性の確認 全件/実施率100%

【方針5】の指標として、特定保険契約や高齢者募集に限らず、契約いただく全件について適合性の確認を実施し、その結果について公表いたします。

- ・【2024年度実績】ご契約いただいた全ての契約の適合性を確認し、実施率100%達成

5. FP資格保有者40%以上

【方針6】の指標として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いたします。

- ・【2024年12月末時点】FP資格保有者51.6%（全社員91名中47名保有）
（内訳 CFP：1名、AFP：4名、FP2級：14名、FP3級：13名、トータルライフコンサルタント：15名）

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。

2024年12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