

## お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表(KPI公表)

株式会社サンドアーズ(以下、「当社」)は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」(以下、「当方針」)の策定に合わせて、当方針の進捗状況を図る経営指針(KPI)を以下の通り設定し、公表いたします。

≪経営指標(KPI※)≫

※KPI…KEY PERFORMANCE INDICATOR(重要業績評価指標)

### 1. 顧客満足度 【目標】80%

---

【お客さま満足度アンケート結果】(2021年8月実施)

お客さまの声の収集・分析に関する取組みとして、ご契約加入後にお客さまへのアンケートを実施することで、業務やサービスの改善に努めていくこととしています。

その具体的施策として今年8月、「お客さま満足度アンケート」を実施しました。

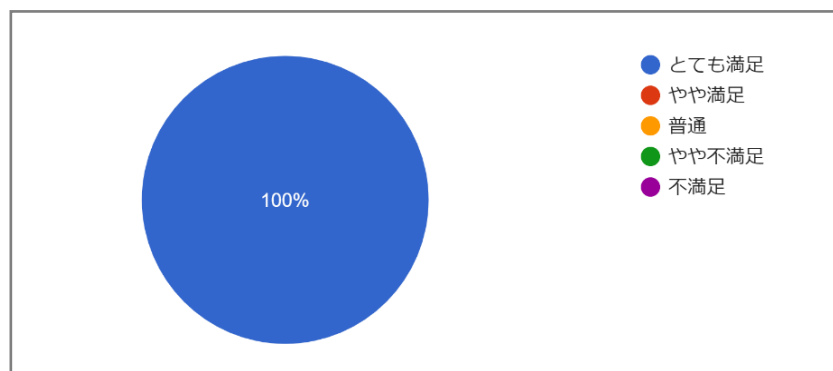
ご回答いただいたお客様には、この場を借りてお礼申し上げます。

ご回答は今後のお客さま本位の業務運営に活かしてまいります。アンケート項目とそのご回答は下記の結果となりました。

#### 有効回答率：16.4%

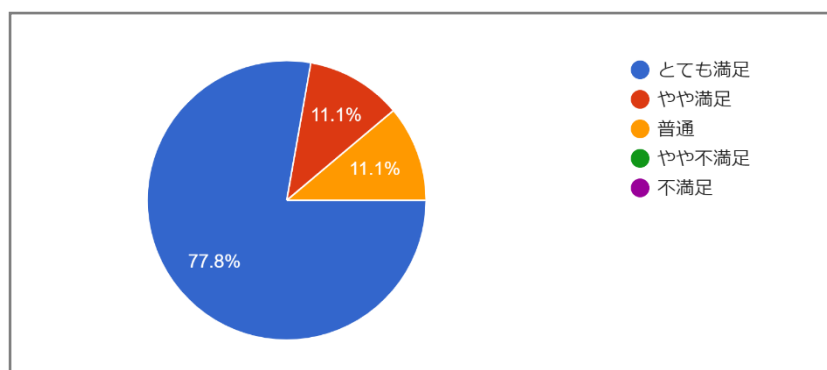
##### ○保険募集説明・契約時

『保険にご加入手続きの際における担当者のご提案やご説明、お手続きの流れなどは満足いただけましたか?』



##### ○ご契約加入後のアフターフォロー

『保険ご契約後の当社又は担当者からのアフターフォローについてご満足いただけていますか?』



## 2. 早期脱落率 【目標】 0.5%

---

### 【2020 年度実績】 0.85%

2019.11.1～2020.12.31（14 か月）の間に消滅した契約 3 件/2019.11.1～2020.12.31 の新規契約 352 件  
目標に対し、0.35 ポイント増という結果です。  
当社では、ご加入いただく商品が真にご意向に沿ったものとなるよう、ご意向に関するヒアリングの徹底やお客さまのライフプラン作成後のご提案遂行を強化しております。ご加入していただいた保険商品を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・継続的なアフターフォローにより、お客様にご満足いただいた結果と考えております。  
2020 年度目標未達の現状に対し、今まで以上にお客さまのご意向に関するヒアリングの強化を行うことでご加入時に十分に納得いただき、ご加入後も安心して契約を継続していただけるように営業・クラークが連携して継続的なフォローを行ない、早期脱落率の改善に努めてまいります。

## 3. 年間研修受講数 【目標】 年間 12 回/社員

---

### 【2020 年度実績】 年間計 31 回/1 社員（総計 280 回実施）

お客さまに対しプロフェッショナルとして日々有益なご提案及び情報提供を行うためには、最新の保険商品に関する知識や情報はもちろん、保険税務などに関する最新情報、コンプライアンス知識の向上は必須と考えております。  
各スタッフ月 2 回以上の研修受講を目標としており、今後も最新の金融知識・情報の取得とファイナンシャルプランナーとしてのスキルの向上に努めてまいります。

以上