

2021年3月1日

「お客様本位の業務運営方針」に関する評価指標（KPI）設定について

株式会社アイ・ティ・コンサルティングは、「お客様本位の業務運営方針」につきまして、取組状況や定着度合いを客観的に評価できるよう、成果指標（KPI）を策定し公表します。

① 生命保険継続率：93.6%（目標：100%）

算出日：2021年3月1日

対象期間：契約日2019年2月2日～3月1日

算出単位：件数ベース

当社にてお取り扱いさせて頂いた生命保険契約を長くご継続頂くことは、お客様のご意向を正しく把握し、また把握したご意向に沿った生命保険のご提案、分かりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果であると考えます。

2020年度におきましては新型コロナウイルス感染症の影響から、やむを得ず解約・失効となった契約が一定件数発生したことにより、昨年度よりも継続率の低下が見られました。

※当該数値の算出につきましては、保有する顧客データより弊社にて算出しております。

② FP資格取得率：70.3%（目標：募集業務に従事する従業員の75%）

算出日：2021年3月1日現在

対象資格：《国家資格》1級・2級および3級ファイナンシャル・プランニング技能士
《日本FP協会》CFP®資格・AFP資格

高いコンサルティング技能や質の高い「ライフプランニング」を実践するため、またお客様に対して適宜適切な情報提供を行うために、専門的な知識の習得は重要であると考えます。

③ ライフプラン合宿研修累計受講率：39.6%（目標：募集業務に従事する従業員の50%）

当社の財産は「人材」であると考えています。当社の経営方針にあります質の高い「ライフプランニング」をお客様にご提供し、心の通った本当の「顧客第一主義」を誠実に実践すべく、弊社が独自で行う社内合宿研修の受講を積極的に推進致します。

2020年度は新型コロナウイルス感染症対策のため当該研修を中止と致しましたため、新たな受講者はおりませんでした。それに対し、新たに入社した社員による分母の増加により、昨年より受講率が低下しております。

以上