

お客様本位の業務運営宣言

に関する取組み状況

2020年10月13日

お客様各位

株式会社FPデザイン（以下、「当社」といいます。）は、2019年3月12日に「お客様本位の業務運営宣言（以下、「本宣言」といいます。）を策定・公表いたしました。その取組状況について昨年度同様、今年度もご報告いたします。

なお、取組状況については、定量的に評価する指標（以下、「自主的KPI」といいます。）を設定し、各自主的KPIの定期的な集計を通して、向上・改善状況をご報告いたします。

引き続き本宣言の浸透・定着を図ることで、「お客様満足度日本一のIFA」を目指して参ります。

株式会社FPデザイン
代表取締役会長兼CEO 石本 導彦

1. 保險代理店・金融商品仲介業共通 自主的KPI

2. 保險代理店 自主的KPI

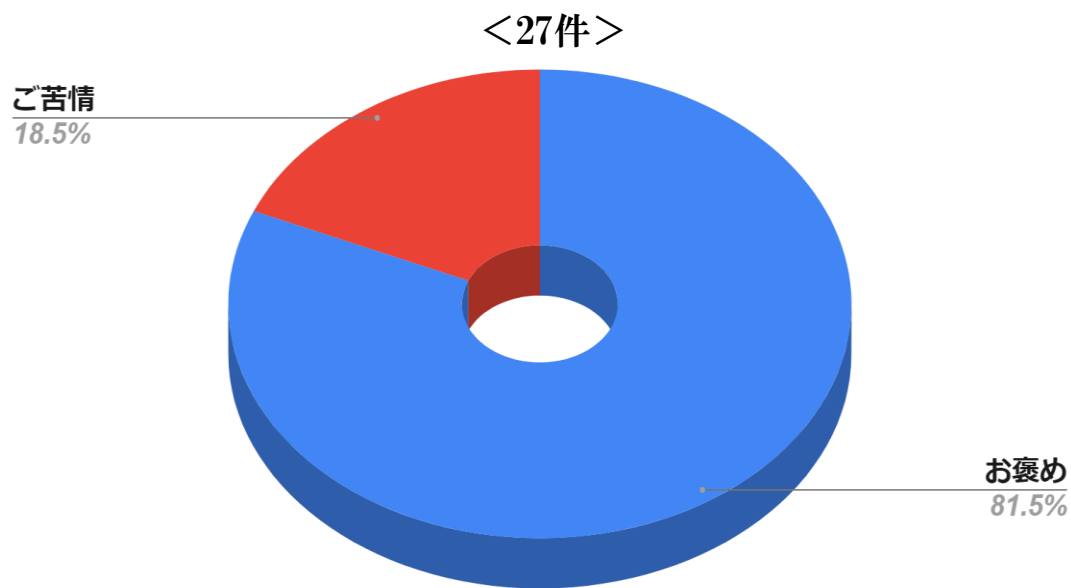
3. 金融商品仲介業 自主的KPI

お客様の声

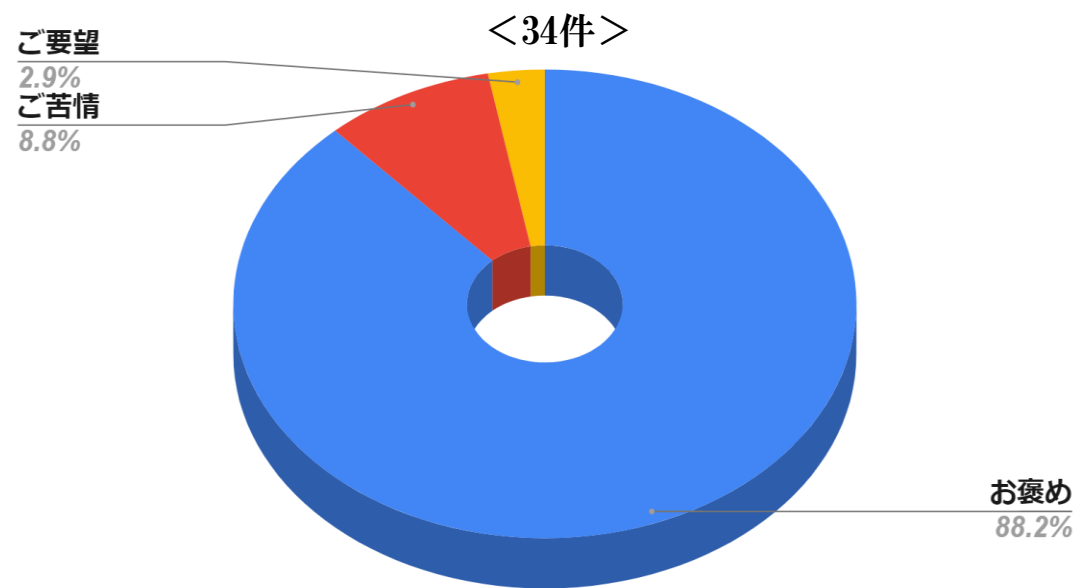
当社は、お客様満足度の向上のため当社に寄せられたお客様の声※を収集・分析し、ご苦情の低減に努めると同時に、コンサルティングの品質向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

※ お客様の声とは、ご相談、ご要望、ご苦情だけではなく、御礼やお褒めの言葉などを合わせたものをいいます。

※2018年4月～2019年3月受付



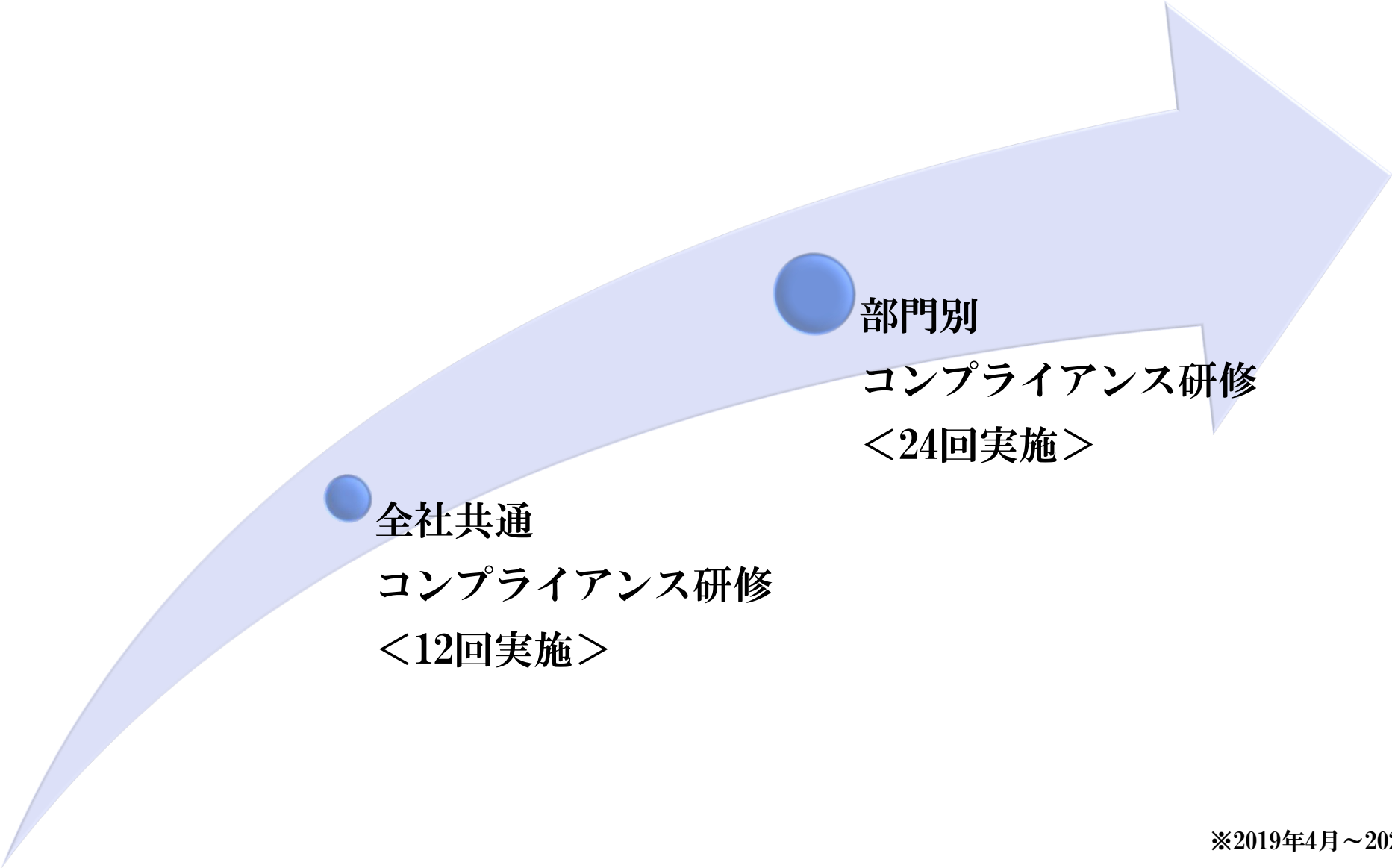
※2019年4月～2020年3月受付



ご苦情 **-60.0%** ↗ 、 お褒め **+36.3%** ↗

社内研修

当社は、コンサルティングの品質向上および業務の適切性を確保するため、社内研修を実施しております。



● 全社共通
コンプライアンス研修
＜12回実施＞

● 部門別
コンプライアンス研修
＜24回実施＞

※2019年4月～2020年3月実施

1. 保險代理店・金融商品仲介業共通 自主的KPI

2. 保險代理店 自主的KPI

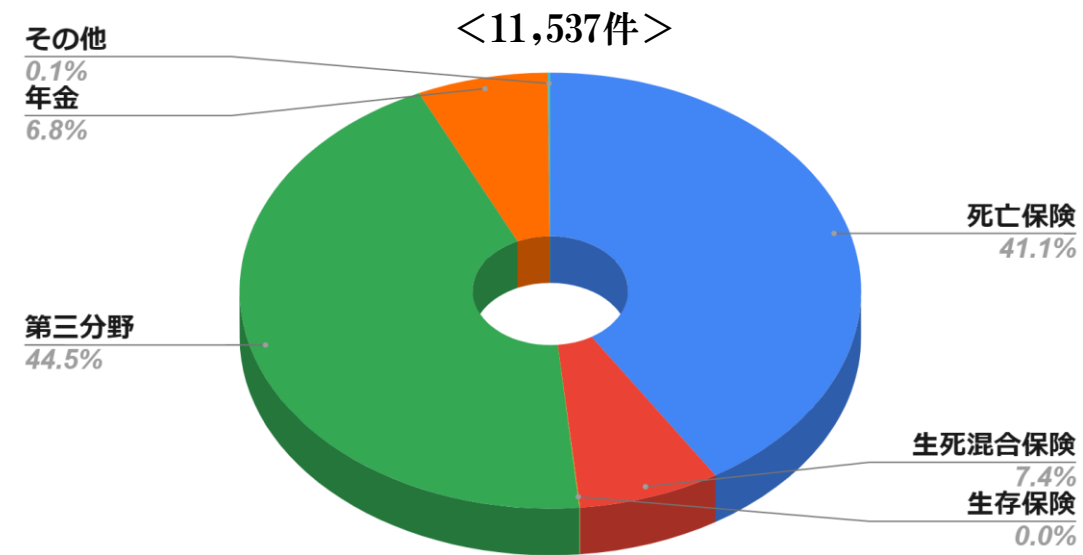
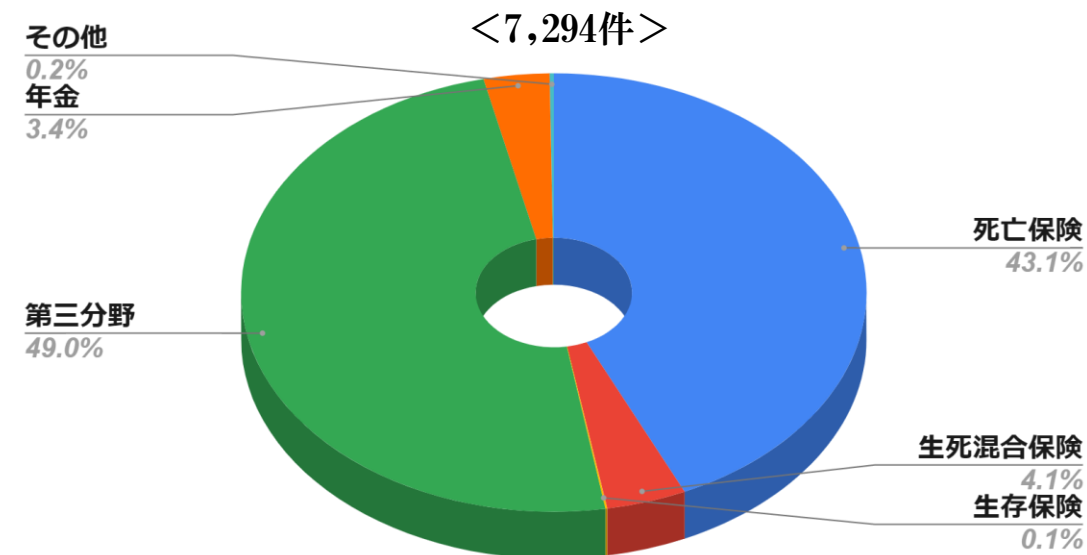
3. 金融商品仲介業 自主的KPI

ご契約シェア-生命保険種類別

当社では、保険商品の説明にとどまらず、お客様が真に解決しなければならない課題に対し、様々な情報を分かりやすくお伝えすることで、お客様のご意向を的確に引き出し、把握するよう努めております。

※2018年4月～2019年3月契約

※2019年4月～2020年3月契約



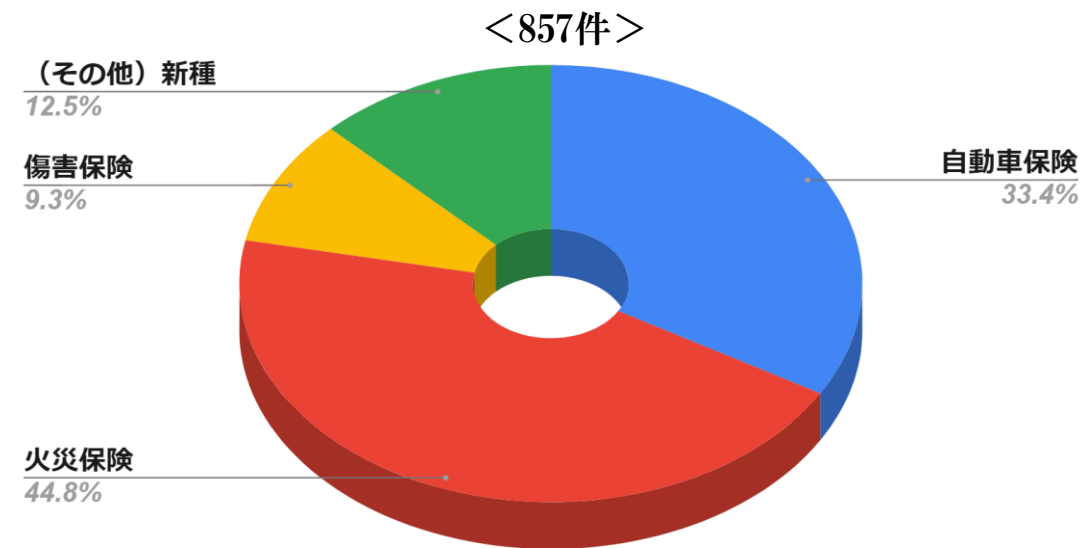
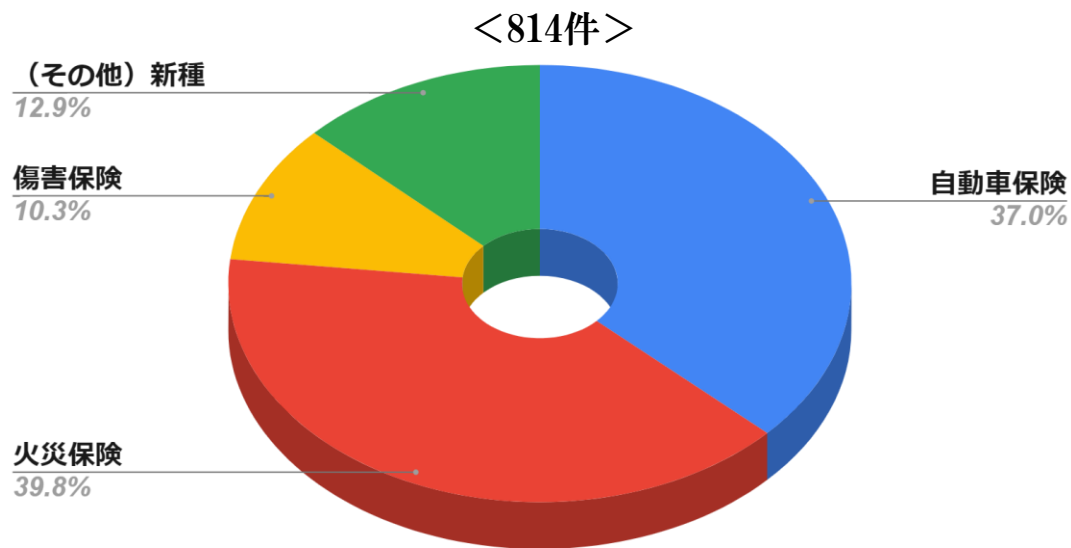
ご契約件数 **+58.1%** ↗

ご契約シェア-損害保険種類別

当社では、保険商品の説明にとどまらず、お客様が真に解決しなければならない課題に対し、様々な情報を分かりやすくお伝えすることで、お客様のご意向を的確に引き出し、把握するよう努めております。

※2018年4月～2019年3月契約

※2019年4月～2020年3月契約



ご契約件数 **+5.2%**

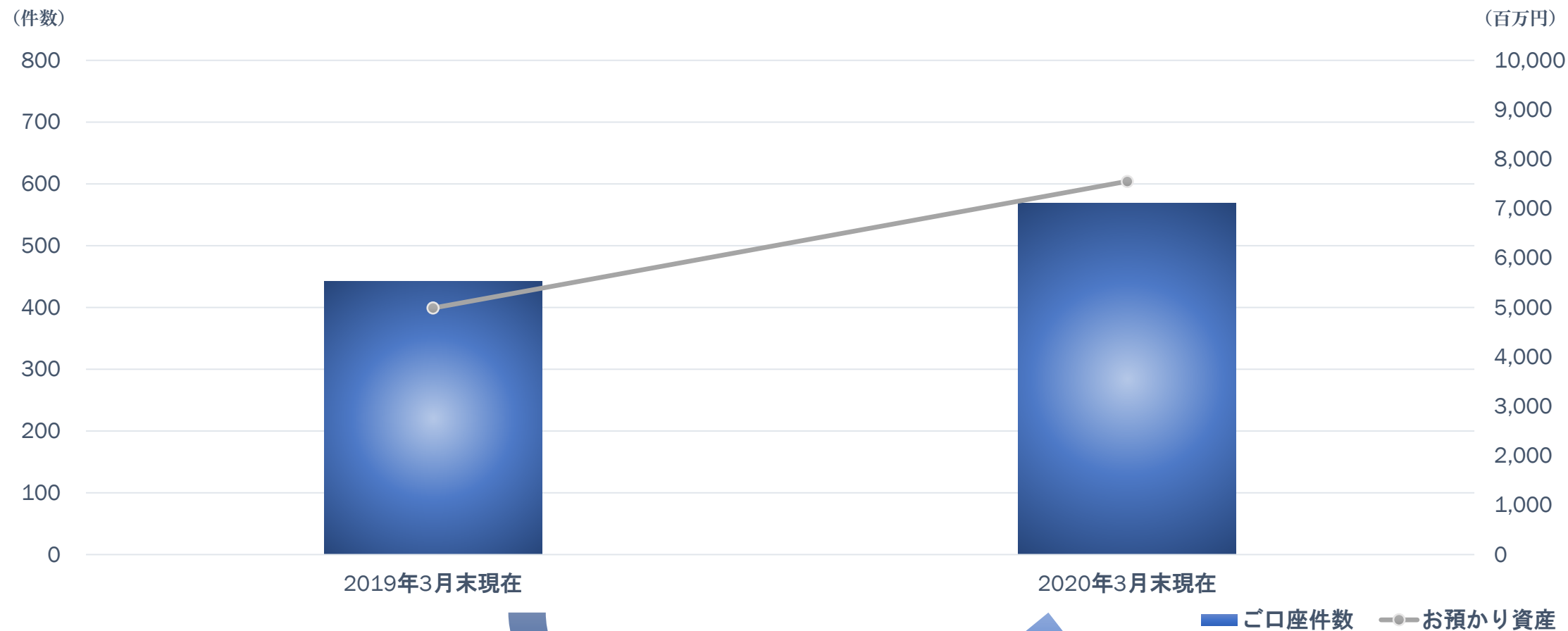
1. 保險代理店・金融商品仲介業共通 自主的KPI

2. 保險代理店 自主的KPI

3. 金融商品仲介業 自主的KPI

仲介するご口座件数・お預かり資産

当社では、金融商品をご検討いただくにあたってご参考になる情報について、お客様にご理解いただけるよう分かりやすくお伝えをするのみならず、お客様のご意向に沿った資産形成となるよう努めております。



ご口座件数 **+28.7%** ↗、お預かり資産 **+51.3%** ↗



**LIGUA GROUP
FP DESIGN**