



# お客様本位の業務運営に関する 取り組み結果を測るKPIについて

---

2023年1月 株式会社エコスマート

## FP資格などの資格取得支援制度

資格取得支援金制度 → 対象者100名（2023年、見込み含む）  
資格手当の支給 → 対象者100%（2023年）

## コンプライアンス遵守体制の構築

コンプライアンス部門の設置 → 3名体制（2023年）  
月1回以上の社内研修を実施 → 毎月実施（2023年）

## 早期消滅契約への取り組み

1年未満消滅契約を営業成績から100%控除  
→ 実施率100%（2023年）  
高齢者募集の際の同席推奨と後確認時のご家族への説明推奨の実施  
→ 実施率100%（2023年）

## お客様の声を活かす取り組み

お客様の声を専用データベースで管理

- 309件（2022年度）のお客様の声（お褒め、ご意見、ご不満全て含む）

## 営業活動のモニタリング

営業活動のモニタリング結果をフィードバック

- 毎日フィードバック・改善指導を実施（2023年）

## コンプライアンス研修

社内でのコンプライアンス研修の実施

- 毎月実施（2023年）

社外システムでのEラーニング研修の実施

- 毎月実施（2023年）