

## 「お客様本位の業務運営に関する方針」の活動状況（KPI）

株式会社トラストライフは、「お客様本位の業務運営に関する方針」の活動状況（KPI）を以下のとおり公表いたします。

[対象期間：2019年4月～9月]

### ■社内・社外研修

お客様本位の募集活動を行うために必要な知識やスキルの習得を図るための教育・研修に努めます。  
当社の年次教育スケジュールに合わせ対象期間で**集合研修を計 29 回**実施しております。

### ■Eラーニングテスト

お客様本位の募集活動を行うために必要な知識やスキルの習得を図るためのEラーニングテストを実施します。  
全募集人向けに対象期間で**Eラーニングテストを計 48 回**実施しております。

### ■お客様の声

お客様から寄せられる様々な声を収集・管理・分析し、真摯に対応する顧客サポート態勢を整備いたします。  
お客様の声（「意見・要望」「不満足の表明」）を対象期間で**1994 件**収集しております。

### ■申込内容確認コール

契約管理部門にて、お申込みいただいたお客様へ申込内容の確認コールを実施いたします。  
確認コールは対象期間で**2198 件**実施しております。

### ■お客様アンケート

契約管理部門にて、お申込みいただいたお客様へ募集人評価のアンケートを行い、募集人へフィードバックいたします。  
97.1%が満足以上の評価をいただいております。（ABランク：1539件中1495件）

- ・ランク A（とても満足）：547 件
- ・ランク B（満足）：948 件
- ・ランク C（不満足あり）：44 件

### ■募集モニタリング

コンプライアンス部門にて、募集の音声ログを確認し、募集内容に応じて募集人全体へフィードバックいたします。  
募集音声ログのモニタリング・募集人フィードバックを対象期間で**298 件**実施しております。

上記、成果指標（KPI）の数値については、定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行い、継続的に改善を図ってまいります。