お客様本位の業務運営に関する
運営への取り組み状況

～自主的KPIの公表～

株式会社プラティナ

（1）2年契約継続率

保険会社	継続率
オリックス生命保険	90.1%
マニュライフ生命保険	98.1%
メットライフ生命保険	96.0%

2023年9月

当社において保有件数の多い3社の2年継続率の結果です。
保険契約を長く続けていただくことは、契約時のコンサルティング、アフターフォローがしっかりなされているかの指標となりますので、非常に重要と考えます。

（2）取扱保険会社数

生命保険	損害保険
12社	1社

2023年9月

お客様のニーズに十分にお応えできるよう、幅広い商品やサービスを提供致します。

（3）お客様の声

お褒めの言葉	ご意見	合計
34件	24件	58件

2022年11月～2023年10月

当社の「ご意見」の定義とは、お客さまからの不満足の表明があったものをいいます。
また、不満足の表明がなくても、ご要望も含めて「ご意見」として取り扱います。
「お客様の声」は社内で共有し、よりお客様へご満足いただけるように活かします。

（4）FP資格所有率

FP2級/AFP/FP1級/CFP 資格保有率（就業1年以上の者）
91.7%

CFP	FP1級	AFP	FP2級
2名	1名	2名	11名

2023年9月

保険の知識や見直しだけではなく、家計・住宅ローン・老後資金・教育資金・住宅購入資金・税務や相続に関することなど、プロの視点からアドバイスさせていただきます。