

『お客さま本位の業務運営方針』に係る取り組み状況のご報告

株式会社FPパートナー 業務品質部

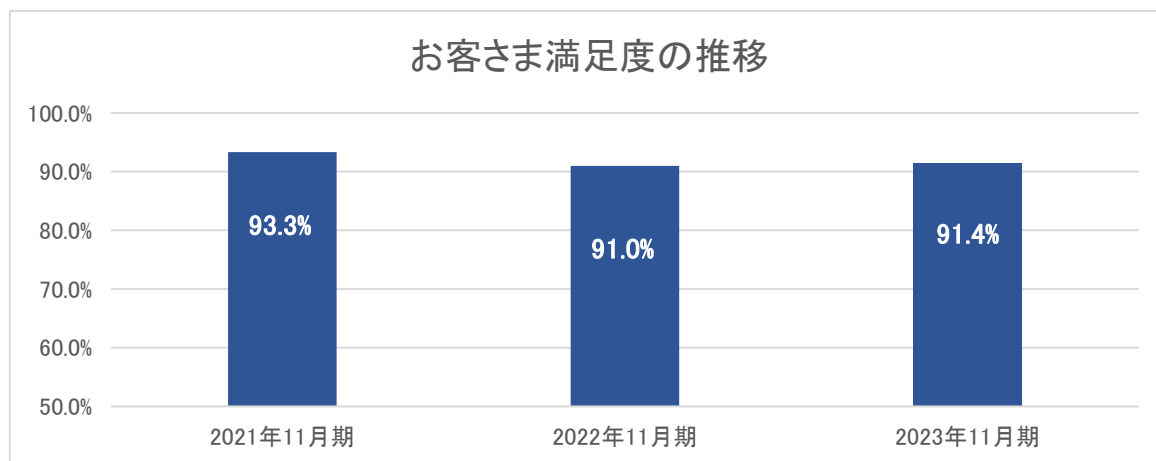
お客さまならびにお取引先企業の皆さまには平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。
[「お客さま本位の業務運営方針」](#)に関して、2023年11月期の取り組み状況をご報告いたします。
弊社では、取り組み状況の評価指標(KPI)を設けておりますので、KPI指標の案内方針や指標の種類等については、2020年3月2日に発表した[お客さま本位の業務運営方針に関する取り組み状況「KPI」設定について](#)をご覧ください。

KPI項目の取り組み状況のご報告

弊社の当方針の基礎となる考え方は、「お客さまの評価を起点とした業務運営をすること」です。弊社の役職員一同は、ルールに沿って確実に実行することに加えて、「お客さまの更なる期待や評価を真摯に受けとめ、私たちの行動で応える」を目標に掲げ取り組んでおります。

□ お客さまアンケートにおける「お客さま満足度」の推移

弊社のFP相談サービスを利用されたお客さまにWebアンケートを実施し、満足度についてご評価をいただいております。弊社はアンケートから得られる「評価」「満足度」を受け、業務品質向上に役立てるべく、弊社サービス・お客さまの立場に立った営業社員の行動等、お客さま満足度の推移を重要視しております。

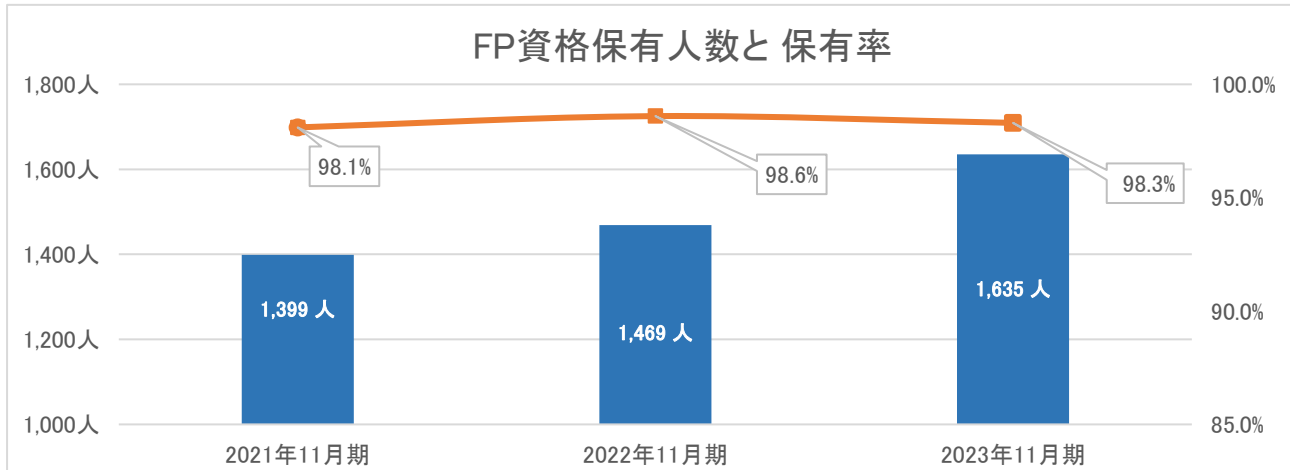


【お客さま満足度の現状報告】

2023年11月期のお客さま満足度は90%以上の高水準を維持しています。コンプライアンス研修・Webコンプライアンステストにより社員のスキルアップを図っております。また、アフターコールによりお客さま満足度の確認を実施し、お客さまの声を真摯に受けとめ、お客さまから信頼を得られるよう業務品質の向上に取り組んでまいります。

□ FP(ファイナンシャルプランナー)資格保有人数と保有率

相談内容の多様化・複雑化に伴い、営業社員は高い専門性と職業倫理を持ってそれぞれのお客さまに適した解決を図るために、ファイナンシャル・プランニングの知識・スキルを必要とします。2023年11月期の営業社員のFP資格保有率は98.3%となりました。今後もお客さまにご安心いただける適切なサービス提供のためにFP資格取得を進め、FP資格取得後も自己研鑽を継続いたします。

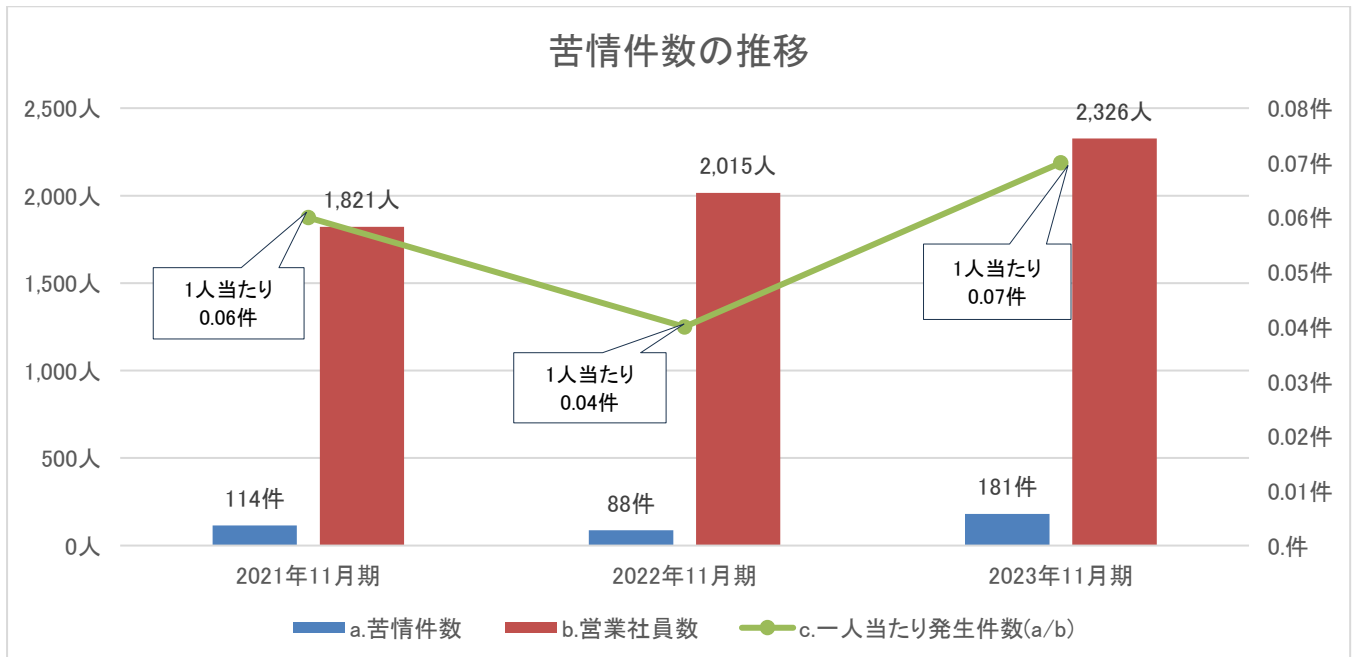


※資格保有人数は入社1年以上の営業社員のみとなります。

□ 苦情件数の推移

2023年11月期は営業社員の増加、新契約件数も増加し、多くのお客さまとの面談機会も増えたことにより、苦情件数および一人当たりの発生件数も増加しました。

引き続きアフターコール時にお寄せいただいた苦情の原因解明を行い、その結果を毎月実施しているコンプライアンス研修・Webコンプライアンステストにて社内共有することで、苦情の発生防止に努めてまいります。



□ 業務品質向上への取り組み アフターコール(ご契約お礼コール)の実施

弊社では、お客さまのご意見・ご感想を直接お聞かせいただくことが重要と考え、ご契約いただいたお客さまへアフターコールを実施しています。実施対象者が70歳以上のお客さまは、対象の53%(対象8,387世帯に対する回答4,447名)、69歳以下のお客さまでは対象の12%(対象25,960世帯に対する回答3,166名)の方からご意見・ご感想をお聞かせいただいております。

※70歳以上、69歳以下それぞれにアフターコール条件を設定しております。

※アフターコールの状況は、第4四半期(2023年11月)までの実績です。

方針2-1. お客様に最適な商品・サービスのコンサルティングを行う

□ 営業社員全国ロープレ大会の取り組み

弊社では、お客様の生涯設計に基づいた安心感・納得感を持っていただける最適な商品・サービスのコンサルティング力向上のため、全営業社員を対象としたロープレ大会を2019年から開催しております。

【第5回ロープレ大会】

テーマ:「マネーカルテ」(キャッシュフロー表) を用いたご提案

※「マネーカルテ」とは、「貯蓄計画機能」、「貯蓄診断機能」等、数多くの機能を搭載した弊社開発ライフプランシミュレーションソフトです。

日程: 2023年9月14日(木)

場所: 浅草公会堂(東京都台東区)

全営業社員による支社予選・エリア予選を経て選抜された9名のエリア代表が、ロールプレイングを披露しました。その様子は全営業社員に対してオンラインでのライブ配信を行いました。9名のロールプレイング実演後は全社員が審査員となり、勉強になった・参考になった等様々な視点から投票し、獲得票数上位3名を金賞・銀賞・銅賞として表彰いたしました。

表彰式では、金賞・銀賞・銅賞に輝いた3名に表彰状と特別社章を授与しました。さらに各エリア代表の営業社員として模範となるロールプレイングを披露した他6名の健闘を称えました。この取り組みは、お客様満足度向上に必要な全営業社員の接客スキル向上を図ることを目的としております。本選のロールプレイング内容は、模範教材として閲覧できるよう社内サイトに公開しております。

■ 第5回ロープレ大会の様子



エリア代表営業社員によるロールプレイング実演



結果発表を終えた全国エリア代表営業社員と弊社代表取締役社長 黒木勉(前列中央)

方針2-2. お客さまからのお褒めの言葉について

弊社ではお客さまの声の中から、お褒めの言葉をまとめて、社内共有をしております。

共有する目的は、どのような行動・姿勢がお客さまのお褒めの言葉につながったのかを学び、自身の活動に活かしていくことにあります。

お褒めの言葉は全営業社員がお客さまの立場に立って、お客さまに寄り添う姿勢評価されていることによるものと考えております。今後も、お客さまにご満足いただけるよう、この取り組みを継続してまいります。

【お褒めの言葉/一例のご紹介】

「本当に素晴らしい方でした。これまで何人かの専門家に有料でお世話になったことがありましたが、これほど総合的にすべてに対して真摯に、また専門的知識をもって対処してくださるかたはいらっしゃらないと思いました。今回、実は、貴社の管轄の保険会社ではないこともおたずねしましたが、〇〇さんはそれらも含め、私にとって何が良いかを第一に考えてくださいました。売るだけが目的ではない姿勢に心から感謝しました。私は、高等教育に携わる立場におります。就職を控えている私の学生たちにも、彼のような真摯な働きこそが尊いことを伝えていきたいと思っています。無料で相談させていただき、〇〇さんに何もお礼ができなかったことを心苦しく思っています。どうか、私の代わりに、彼に何か褒章でも差し上げてください！！」

「あのような素晴らしい方がメンバーでいらっしゃる貴社は信頼がおけると考えます。今後とも是非、総合的にお願いしたいと考えます。私の周囲の同僚や家族にも貴社を勧めてまいりたいと存じます。本当にありがとうございました。」

既契約者さまから、「保険のことで悩んでいる友人がいるので是非会ってほしい」とご紹介をいただき面談。お客様の経済状況だけでなく、家族構成や今後のライフサイクルのヒアリングに時間を掛け提案を行なったところ、お客様から、「女性が一人独身で生きていくにあたって、一気に安心感が増しました。本当に良いご提案でした。大満足です。」とお褒めの言葉をいただきました。

「わからないこと気になることを一つ一つ丁寧に教えてくださいました。資産形成に役立つ保険のことなど、わかりやすく教えていただきました。急に学級閉鎖で子どもが休みになったりしたので、面談もオンラインで出来て便利でとてもよかったです」

□ お客さまWebアンケートで高評価をいただいた営業社員をマナーマイスターとして表彰

弊社は、年間を通じて実施しているお客さまアンケートの2022年の調査結果(当報告書P.1:お客さまアンケートにおける「お客さま満足度」の推移)においてお客さま対応や販売姿勢の評価が高かった営業社員を「マナーマイスター」として表彰しております。今後も、全営業社員がお客さま満足とは何かを考え、学ぶことで、自身の業務における品質向上に努めてまいります。



2023年11月期 マナーマイスター表彰式の様子(2023年9月14日・浅草公会堂)

方針4・5. 重要な情報の分かりやすいご提供に対する取り組み状況のご案内

お客さまのニーズの多様化に伴い、外貨建て保険、変額保険の販売量が増加している弊社では、為替リスクや投資リスクを有する特定保険商品について、お客さまの投資判断に影響する重要情報をお伝えしております。営業社員は毎月実施されるWebコンプライアンステスト等により、お客さまにご負担いただく費用等の理解を深め、そのうえで、お客さまが過去に外貨や投資性金融商品を購入した経験や金融知識なども十分に考慮し、丁寧に分かりやすいご説明に努めております。

□ 特定保険商品

● 外貨建て保険の苦情発生率の推移

項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期
a.苦情件数(年間件数)	9件	10件	25件
b.新契約件数	13,541件	11,184件	25,635件
c.苦情発生率(a/b)×100	0.06%	0.09%	0.09%

● 変額保険の苦情発生率の推移

項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期
a.苦情件数(年間件数)	12件	15件	36件
b.新契約件数	37,702件	43,609件	49,649件
c.苦情発生率(a/b)×100	0.03%	0.03%	0.07%

方針6. お客さまに適した商品のご提案に対する取り組み状況のご案内

高齢者のお客さまのご契約件数も増えている弊社では、70歳以上のお客さまをご高齢者と定義し、ご高齢のお客さまには、理解度と商品性に応じ、明確・平易で誤解を招くことのない情報提供に努めています。原則としてご親族同席でのご面談をお願いしております。また、リスクが高い商品に関しては、お客さまにとってふさわしいものであるかを慎重に検討し、弊社からのご提案を控えさせていただくこともございます。苦情件数は増加しましたが、これは保険会社と連携し、お客様の声を広く集めた結果と捉え、迅速に社内共有を行う等の社員教育を推進しております。ご加入後のアフターコールを継続実施し、お客さまへの直接、募集時の説明等に関する感想・ご意見をお伺い、お客さま満足度の向上に役立てております。

□ ご高齢のお客さまからの苦情件数の推移

項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期
a.苦情件数(年間件数)	3件	6件	45件
b.新契約件数	6,913件	9,089件	14,148件
c.苦情発生率(a/b)×100	0.04%	0.06%	0.31%

方針7. 社員教育への取り組み

□ 入社時BTS(ベーシック・トレーニング・スクール)研修等の実施

営業社員に対して、入社後1か月間、会社への理解を深め、営業活動に必要な知識を身につける目的で、保険商品知識・保険募集ルール・正しいご契約手続きの流れを理解するBTS(ベーシック・トレーニング・スクール)研修を実施しております。その後、3か月間に亘ってフォローアップ研修等を実施し、スキルの定着を図り、コンプライアンス意識等の醸成に取り組んでおります。

□ コンプライアンス研修とテストの取り組み

弊社サービスをお客さまに安心してご利用いただくため、コンプライアンス研修とWebコンプライアンステストを実施しております。

営業社員向けには、生命保険・損害保険募集における法令・監督指針等の理解を図ることを目的としており、知識の習得に加え日常の営業活動で起きた事例なども含めた教材を使用して毎月実施しております。またWebコンプライアンステストは全営業社員が回答必須としており、正しい知識を身に付けるために全問正解するまで繰り返し実施しております。また、全国で毎月開催している拠点長会議において業務品質担当より正誤率を共有し、研修効果を高めております。

内勤社員向けには、保険募集に関わる周辺知識の知見を深める必要性があることから、2023年11月期より毎月実施している、営業社員向け入社時研修のコンプライアンス単元を必須受講といたしました。2023年11月期は「保険募集等に関する法律」をテーマに研修を実施し、動画等も活用して適宜復習ができる体制を構築しております。Webコンプライアンステストを年4回実施しております。

□ 外部講師によるコンプライアンス研修の実施

弊社では、さらなる倫理観の向上を目的とした社員研修も実施しております。2023年11月期は金融庁検査局専門検査官の経歴を持ち、現在は内部監査の支援等を手掛けている外部講師による全社員を対象とした、「金融犯罪に関する事案共有と生命保険募集人としての注意事項」をテーマにコンプライアンス研修を2023年10月に実施いたしました。今後も継続的に、金融犯罪から「お客さま」「会社」「社員」を守るための取り組みに注力してまいります。

□ 外部講師による内勤社員管理職研修の実施

弊社では、中堅社員(課長職等)に対して、組織運営の基礎知識・スキルの習得を目的としたグループワークによる研修を2024年1月に2日間に亘って実施し、社員育成をしております。

お客さま情報の安全管理体制への取り組み

弊社は、お客さま本位の業務運営の実現のために、お客さま情報の安全管理に取り組んでおります。

□ 標的型攻撃メール訓練の実施

大切なお客さま情報や会社の機密情報といった情報資産を守るために、標的型攻撃メールの脅威の理解と適切な対処方法の周知を目的とし、年4回、全社員へ「標的型攻撃メール」の訓練を実施しています。攻撃メールの実態に即した訓練を行うために、添付ファイル型からURL型に変更し、社員一人ひとりの情報セキュリティに対する適切な知識と意識向上に努めてまいります。

□ お客さま情報の安全管理体制を整備

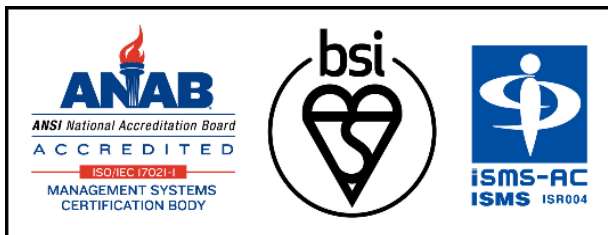
2019年7月より、お客さまの大事な情報を安全に管理・運用する環境を整え、安心してご相談いただける体制を整備しております。情報セキュリティ体制を通じた、より強固で確実なお客さま情報の安全管理体制を整えてまいります。

【情報セキュリティシステム (ISMS※) の国際規格】

「ISO/IEC27001:2013, JIS Q 27001:2014」の認証取得／2019年11月

※ISMS 認証:情報の機密性、完全性、可用性を担保した情報セキュリティに関する評価制度のことです。

2023年11月期は9月22日にISMS 再認証審査を受け通過しております。



■ 認証登録概要

- ・認証組織：株式会社FPパートナー経営企画部システム課
- ・認証規格：ISO/IEC27001:2013, JIS Q 27001:2014
- ・認証番号・取得日：IS 714314・2019年11月1日
- ・認証範囲：保険代理店業務に関わるシステム開発、保守及び運用

「『生命保険乗合代理店業務品質評価』認定取得」



生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しました。
(2027/3/31 迄有効)

□ 今後の「お客さま本位の業務運営方針」への取り組みについて

弊社では、時代と共に変化するお客さまのニーズを的確に捉え、全営業社員がニーズに沿った情報提供能力、お客さまへの対応スキルを常に有するFPであるため、全社一丸となって取り組んでまいります。今後もお客さま本位の業務運営方針に則り、取り組みを継続して行い、弊社のFP相談において快適さ、ご満足と安心を感じていただけるような心のこもったサービスをお届けいたします。掲載内容に関するご質問等は[弊社HPお問い合わせフォーム](#)よりお願いいたします。