



株式会社FPパートナー

「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
(概要版)

『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

『[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。

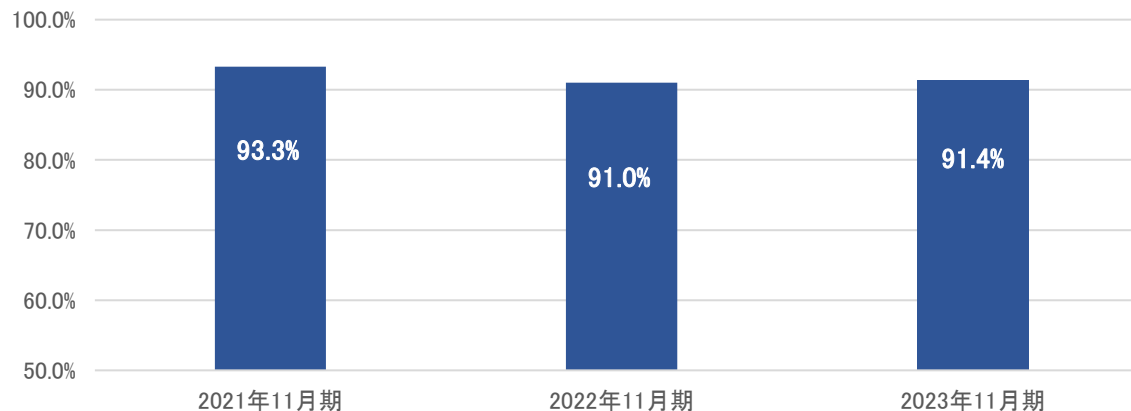
KPI項目の取り組み状況のご報告

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、「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。

取組① お客さまアンケートにおける「お客さま満足度」の推移

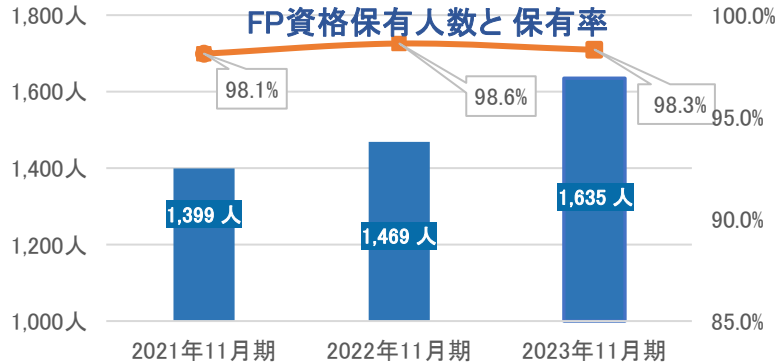
弊社のFP相談サービスを利用されたお客さまにWebアンケートを実施し、アンケートから得られる「評価」「満足度」を受け、業務品質向上に役立てるべく、弊社サービス・お客さまの立場に立った営業社員の行動等、お客さま満足度の推移を重要視しております。

お客さま満足度の推移



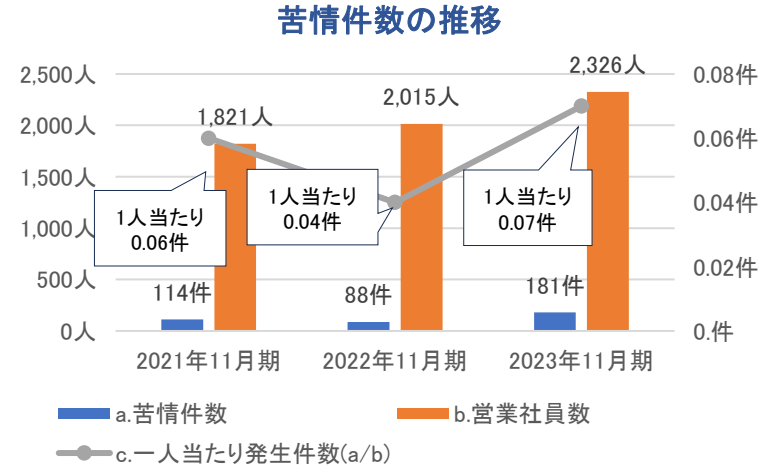
取組② FP(ファイナンシャルプランナー)資格保有人数と保有率

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。



取組③ 苦情件数の推移

2023年11月期は、苦情件数・一人当たりの発生件数も増加いたしました。



取組④ 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

70歳以上のお客さまは、対象の53%、69歳以下のお客さまでは対象の12%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. お客さまに最適な商品・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、お客さま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開催しております。



エリア代表営業職員による
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. お客様からのお褒めの言葉について

弊社では、お客様の声の中から、お褒めの言葉をまとめて社内共有をしており、どのような行動・姿勢がお客様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取り組みをしております。

年間を通じて実施しているお客様アンケートの2022年の調査結果において、お客様対応や販売姿勢の評価が高かった社員を「マナーマイスター」として表彰しております。

お客様からの「お褒めの言葉」を紹介させていただきます。

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おります。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1つ1つ丁寧に教えてくださいました。資産形成の保険のことなど、わかりやすく教えていただけました。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」

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

(2023年11月期の苦情件数並びに発生率は増加致しました。)

外貨建て並びに変額保険の販売量が増加している弊社では、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。

●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

(2023年11月期の苦情件数は増加致しました。)

高齢者のお客さまのご契約も増えている弊社では、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、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が、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。

●ご高齢のお客さまからの苦情件数推移

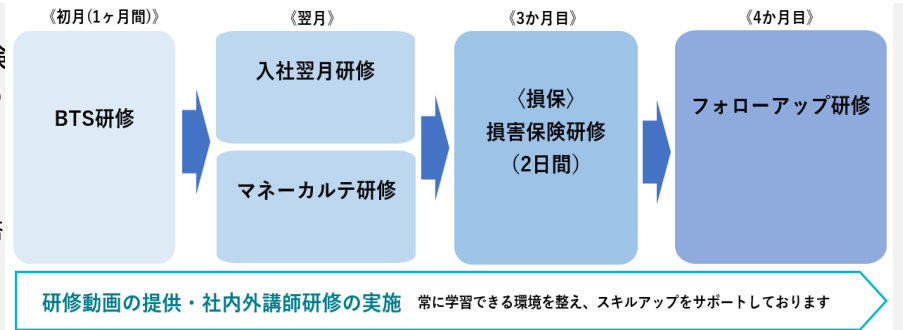
項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期
a.苦情件数(年間件数)	3 件	6 件	45 件
b.新契約件数	6,913 件	9,089 件	14,148件
c.苦情発生率(a/b) × 100	0.04 %	0.06 %	0.31 %

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)研修の実施

営業社員に対し、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、フォローを3ヶ月間実施しております。

※「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。



コンプライアンス研修とテストの取り組み

営業社員向けには、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、生命保険・損害保険における法令・監督指針等の理解を図ることを目的としたコンプライアンス研修とWebコンプライアンステストを毎月実施しております。

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。

外部講師によるコンプライアンス研修の実施

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つ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」をテーマに研修を2023年10月に実施いたしました。

外部講師による内勤社員管理職研修の実施

中堅社員(課長職)に対して、組織運営の基礎知識・スキルの習得を目的に2024年1月に管理職研修を実施しました。

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

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。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、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。