

『お客さま本位の業務運営方針』に関す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、2024年11月期(2023年12月～2024年11月)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。

KPI指標の種類について

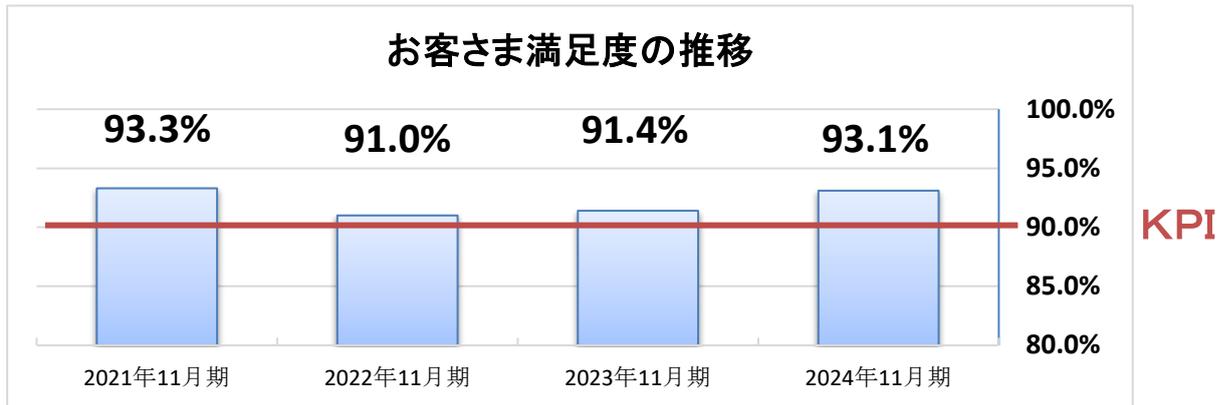
以下の3種類としております。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① お客さま満足度Webアンケート結果の推移および「お客さま満足度90.0%以上」② FP資格保有人数の営業社員における占有率および「占有率90.0%以上」③ 苦情件数の推移と営業社員1人あたり発生率の推移 |
|---|

なお、取り組み状況について定量的な把握と評価を目的にして過去3年間の数値の推移をご案内いたします。今回は2024年11月期の期中となるため、今期を含めて4年分を提示いたします。

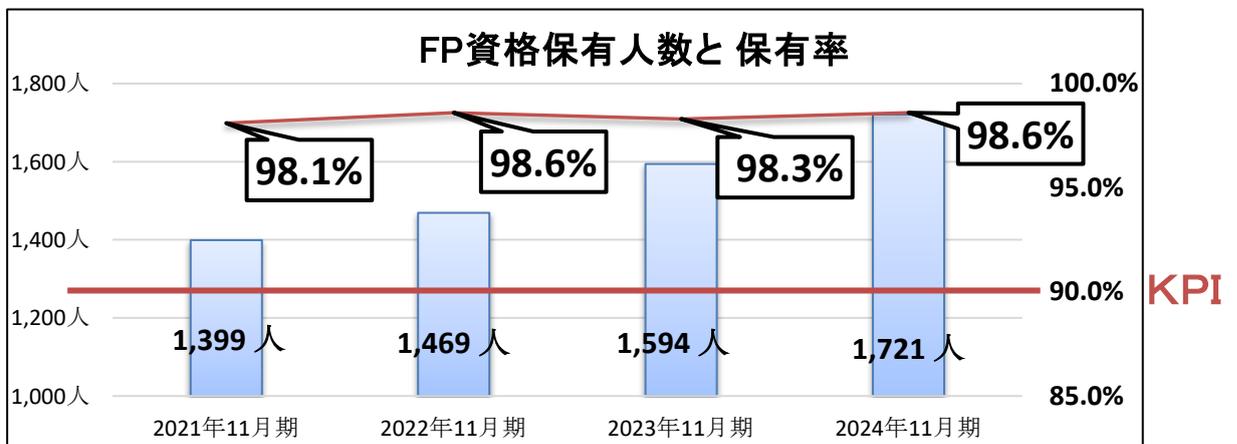
数字で見る弊社のKPI指標

① お客さま満足度Webアンケート結果の推移および「お客さま満足度90.0%以上」



※2024年11月期は第3四半期(2023年12月～2024年8月)までの実績

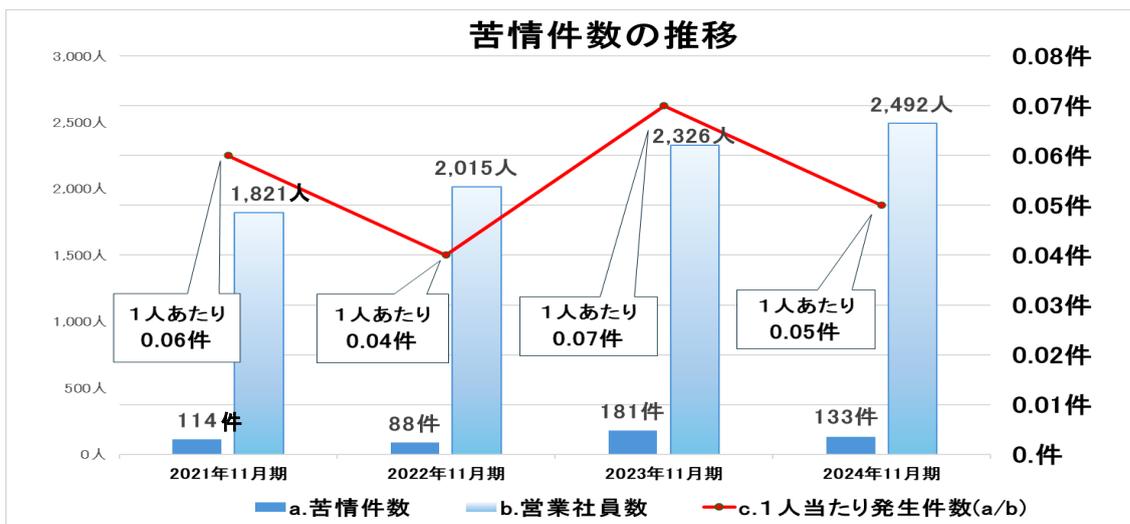
② FP資格保有人数の営業社員における占有率および「占有率90.0%以上」



※2024年11月期は第3四半期(2023年12月～2024年8月)までの実績

※資格保有人数は入社1年以上の営業社員のみ対象

③ 苦情件数の推移と営業社員1人あたり発生率の推移



※2024年11月期の苦情件数ならびに1人あたり発生件数は、第3四半期((2023年12月～2024年8月)までの数値

KPI指標に対する弊社の取り組み状況

① お客様満足度Webアンケートにおける「お客様満足度」の推移

弊社のFP相談サービスを利用されたお客様に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。アンケート結果から得られる「評価」「満足度」を業務品質向上に役立て、お客様の立場に立った営業社員の行動およびFP相談サービスの向上等に活用しております。

当該お客様満足度の推移については、毎月、四半期、半期、年間での集計結果を営業部門に開示し、90%以上を維持しているか検証しております。Webアンケート結果は弊社の業務品質全般へのご評価と考え、特に重要視しております。

【Webアンケート内容について】

- 1) アンケート方法 : 面談後にお客様へ弊社からメール送信しネット上で回答いただく方式
- 2) アンケート設問 : 強引な勧誘の有無、身だしなみ・マナー、話し方、ご感想(良かった点・悪かった点)について
- 3) アンケート期間 : 2023年11月1日～2024年8月31日
- 4) アンケート回答数 : 合計1,618件(架電総数10,011件に対して、回答率16.2%)

【お客様満足度の現状報告】

お客様満足度の推移

項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期	2024年11月期
お客様満足度	93.3%	91.0%	91.4%	93.1%

2024年11月期8月末時点のお客様満足度は93.1%で前期比1.7%上昇しました。

弊社では社内でのコンプライアンス研修やテストおよび、各エリア駐在の業務品質課員による営業管理職への研修を実施しております。弊社がグロース市場からプライム市場へ区分変更したことで、上場企業としての社員意識が高まったことも満足度向上につながった要因と考えております。

今後とも、Webアンケートによるお客様満足度の確認を実施し、お客様の声を真摯に受けとめ、お客様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。

② FP資格保有人数の営業社員における占有率の推移

2024年11月期8月末時点の営業社員のFP資格保有率は98.6%となりました。

営業社員は、相談内容の多様化・複雑化に伴い、高い専門性と職業倫理を持ってお客様に最適な提案をするために、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。今後もお客様に安心いただける適切なサービス提供のためにFP資格取得を推進してまいります。

【FP(ファイナンシャルプランナー)資格保有率の現状報告】

FP資格保有率の推移

項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期	2024年11月期
FP資格保有率	98.1%	98.6%	98.3%	98.6%

お客様により高い品質の提案をし、ご満足いただけるように弊社では、入社1年以内にFP資格取得を義務付けております。

今後とも、お客様からの満足を得られるように資格取得を推進してまいります。

③ 苦情件数の推移と営業社員1人あたり発生率の推移

1年間に発生した苦情のうち、新契約業務に関する苦情を抽出し推移表としております。
また、発生量傾向を把握しやすくするために「年間苦情発生件数」を「弊社年度末における全営業社員数」で除し、営業社員1人あたりの苦情発生件数を算出し、増減推移を比較しております。

【苦情発生件数の現状報告】

苦情件数の推移

項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期	2024年11月期
苦情発生件数	0.06件	0.04件	0.07件	0.05件

2024年11月期8月末時点の苦情発生件数は0.05件と前期比0.02件減少しました。

営業社員数は年々増加しておりますが、苦情件数および1人あたりの発生件数は減少しました。
これは、毎週開催の全国朝礼でお客様対応の好事例の共有および各拠点でお客様との面談を再現したロールプレイング研修を実施してきた結果だと考えております。

また、お客様から弊社へ寄せられた苦情、アフターコール時に頂戴した苦情は速やかに対応しご理解を賜れるように努めております。

また、発生しました苦情の原因説明を行い、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営業社員に共有し、引き続き、再発防止に努めてまいります。

【補足：アフターコール(ご契約お礼コール)の実施状況】

弊社では、お客様のご意見・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様へアフターコールを実施しています。

2023年12月から2024年8月までの集計結果としては、

- ① 70歳以上のお客様：回答率 56.7% (対象6,171世帯に対する回答3,500名)
(全件対象に架電し、応答されなかった方にはお手紙を送付しフォローしております。)
- ② 69歳以下のお客様：回答率 12.8% (対象22,014世帯に対する回答2,815名)
(全件対象に架電し、応答率を月間新契約の10%以上とし、回答を得ております。)

の方々からご意見・ご感想をお聞かせいただきました。

なお、アフターコールの確認内容は、弊社営業社員のマナー・態度および商品説明の適切性、申込書類への本人署名確認等となっております。

上記のとおり、アフターコールにて、弊社営業社員の募集品質を確認しております。

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

【営業社員全国ロールプレイング大会の取り組み報告】

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ルプレイング大会を2019年から開催しております。今年は6回目となります。

《第6回ロールプレイング大会》

テーマ: ライフプランに基づいたキャッシュフロー表作成へのご提案話法

※「貯蓄計画機能」、「貯蓄診断機能」等を搭載している、弊社開発のライフプランシミュレーションソフト＝「マネーカルテ」を使用しております。

日程: 2024年10月28日(月)

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名のエリア代表者が、ロールプレイングを披露しました。ロールプレイングは、オンラインでのライブ配信を行い全営業社員が視聴しました。代表者9名のロールプレイング実演後、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名が金賞・銀賞・銅賞として表彰されます。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。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。本選内容は、模範教材として、全営業社員が閲覧できる社内ポータルサイトで学習できるようにしております。

■ 第6回ロールプレイング大会の様子



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(前列右から2番目)

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、営業社員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が評価されていることによるものと考えております。

弊社は今後も、お客さまにご満足いただけるよう、お褒めの言葉を共有する取り組みを継続してまいります。

【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認定表彰】

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うち、2023年度の調査結果(当報告書P.1: お客さまWeb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について評価の高かった社員を「マナーマイスター」として認定表彰しております。

今後も営業社員が、お客さま満足とは何かを考え、学ぶことで業務における品質向上に努めてまいります。



2024年11月期 マナーマイスター認定表彰式の様子(2024年10月28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

2024年11月期8月末時点の特定保険契約における苦情発生率は前期に比べて減少しました。

これは、お客さまのご判断に影響する重要情報(為替リスクや資産形成におけるリスク等)をしっかりと説明し理解していただいていることによります。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建て保険商品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、丁寧で分かりやすいご説明に努めております。

【特定保険契約の苦情の推移】

○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	2024年11月期
a.苦情件数(年間件数)	9件	10件	25件	5件
b.新契約件数	13,541件	11,184件	25,635件	23,654件
c.苦情発生率(a/b)×100	0.06%	0.09%	0.09%	0.02%

※2024年11月期の苦情件数ならびに1人あたり発生件数は第3四半期(2023年12月～2024年8月)までの数値です。

○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	2024年11月期
a.苦情件数(年間件数)	12件	15件	36件	20件
b.新契約件数	37,702件	43,609件	49,649件	38,899件
c.苦情発生率(a/b)×100	0.03%	0.03%	0.07%	0.05%

※2024年11月期の苦情件数ならびに1人あたり発生件数は第3四半期(2023年12月～2024年8月)までの数値です。

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も増加傾向にある弊社では、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おります。高齢者への説明時には原則としてご親族同席での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、お客さまにとって最適なものであるかをお客さまと慎重に検討し、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の推移】

高齢者のお客さまの声に対しては、迅速に社内共有を行う等、社員教育で周知・徹底しております。特にアフターコール実施により、募集時の説明等に関する感想・ご意見を伺い、お客さま満足度の向上に役立てております。

項目	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期	2024年11月期
a.苦情件数(年間件数)	3件	6件	45件	36件
b.新契約件数	6,913件	9,089件	14,148件	10,733件
c.苦情発生率(a/b)×100	0.04%	0.06%	0.31%	0.33%

※2024年11月期の苦情件数・新契約件数・苦情発生率は第3四半期(2023年12月～2024年8月)までの実績です。

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研修を実施しております。その後、3か月間にわた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】

弊社は、お客さまに弊社サービスを安心してご利用いただくため、コンプライアンス基本計画に基づき、社員の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。

コンプライアンス研修は、営業社員の生命保険・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、求められる知識の習得に加え、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毎月実施しております。Webコンプライアンステストは、研修内容から出題し全問正解を必修としております。営業社員全員が履修し、受講率は100%です。

また、各地区で毎月開催される支社長会議にて業務品質課員が正誤率を共有し、誤回答の多かった問題を解説することで研修効果を高めております。

内勤社員は、保険募集に関わる周辺知識の知見を深める必要があることから、Webコンプライアンステストを四半期ごとに実施しております。今後もコンプライアンステストを継続することで、内勤社員のコンプライアンス意識向上に努め、営業社員の活動サポート体制を強化してまいります。

【外部講師によるコンプライアンス研修の実施】

弊社では、法令遵守意識の醸成を目的として、外部講師によるコンプライアンス研修を実施しております。2024年11月期においては、情報漏えい防止のための啓発として、

- ① 2024年7月には全国支社長、8月には全国営業社員を対象とした弁護士による対面研修会を実施しました。
- ② 2024年11月には内勤社員および全国営業社員管理職を対象とした、有識者による対面研修会を開催予定です。

テーマは、「個人情報についての基礎理解だけではなく、違反行為や漏えいなどが生じないよう、安全に管理する方法や起こりにくい環境を作るための考え方」とし、コンプライアンス意識の向上を目的とします。

また、毎月のWebコンプライアンステストに、研修内容に基づく設問も盛り込み、正答することで定着化を図ることとしております。

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を周知することを目的として、毎年全社員へ「標的型攻撃メール」の訓練を実施しております。昨今の攻撃メールの実態に即した訓練とするために、添付ファイル型メールからURL型メールに変更した内容にしました。

今後も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。今後も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。再認証審査を毎年受けており、2024年11月期は10月3日に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。