

『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、2022年11月期の取り組み状況をご案内いたします。

弊社では、取り組み状況を測る評価指標KPIを設けております。

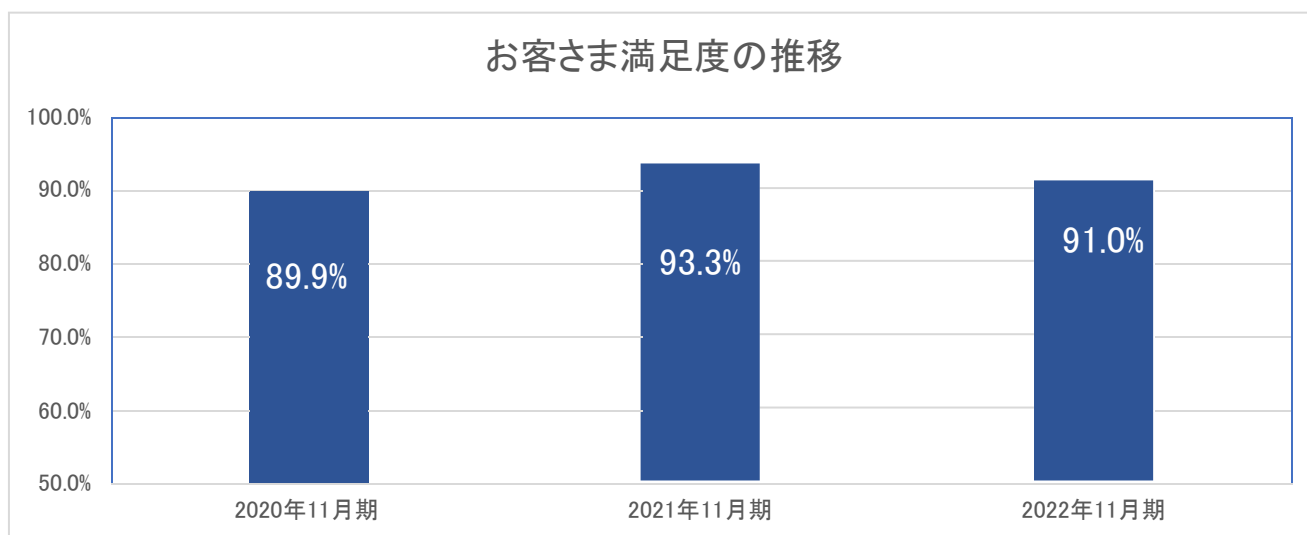
弊社KPI方針や指標・種類等については、[2020年3月2日に発表した取り組み状況に関するご案内](#)をご覧ください。

KPI項目の取り組み状況のご案内

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」を受けとめ、業務品質向上に役立てるためにお客さま満足度の推移を重要視しております

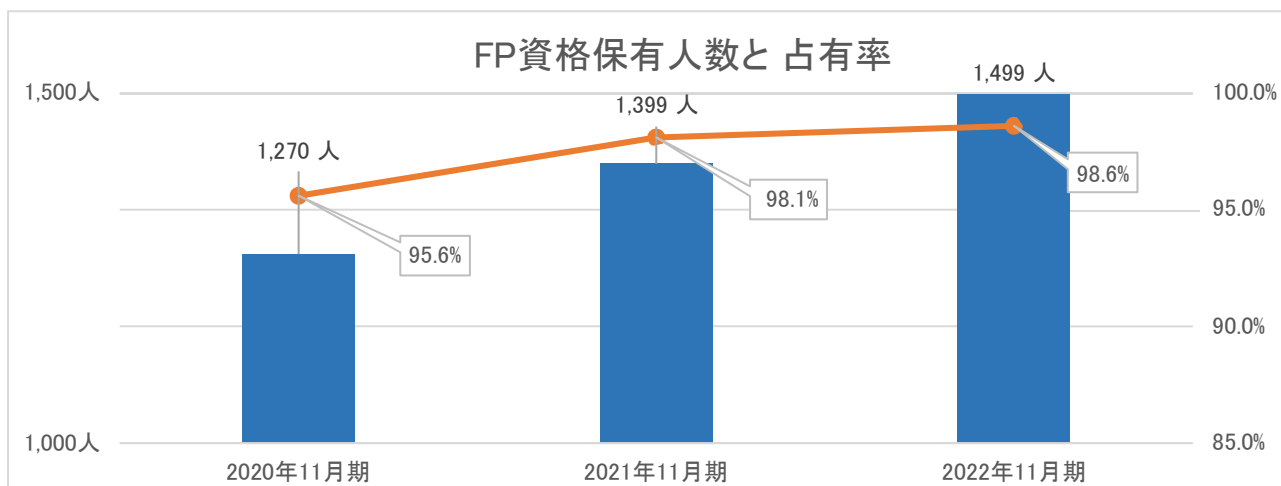


【満足度の現状報告】

2022年11月現在の満足度は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・テストによる社員スキルの向上を図るとともに、アフターコールによるお客さま満足度確認の実施等の取り組みにより、お客さまの声を真摯に受けとめ、引き続き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)資格保有人数と占有率

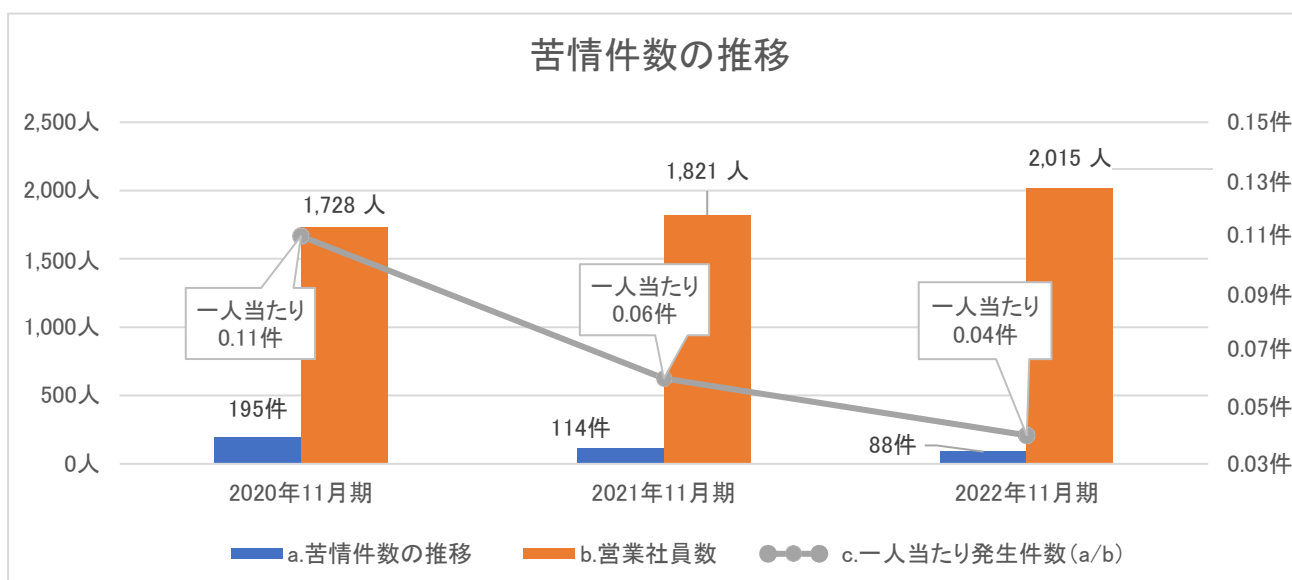
相談内容の多様化、複雑化に伴い、営業社員は高い専門性と職業倫理を持って顧客別の最適解決を図るために、活用可能なファイナンシャルプランニングの知識・スキルを必要とします。2022年11月期のFP資格保有率は通年において98.6%となりました。今後もお客さまにご納得とご安心いただける適切なサービス提供のためにFP資格取得を進め、FP資格取得後も上位資格の取得を目指し、自己研鑽を継続いたします。



※資格保有人数は入社2年目以降の営業社員のみとなります。

□ 苦情件数の推移

2022年11月期の苦情件数および一人当たりの発生件数は減少しております。弊社は、苦情発生案件ごとに原因の解明を行い、コンプライアンス研修・テストにて社内共有するとともに、アフターコールにてお客さまの声を聞き取る体制を維持することで、引き続き苦情の発生防止に努めてまいります。



□ MDRT会員数の推移

MDRT会員数は以下の通りです。私たちは、日々の自己研鑽により、お客さまに安心をご提供できる販売姿勢を確立し、金融サービス業界の最高水準を目指します。

項目	2020年11月期	2021年11月期	2022年11月期	2023年11月期
MDRT会員数	238名	612名	574名	888名

<MDRTについて(MDRT日本会HPより抜粋・加筆)>

1927年に発足した Million Dollar Round Table (MDRT) は、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの組織です。世界中の生命保険および金融サービスの専門家が所属するグローバルな独立した組織として、500社、70カ国で会員が活躍しています。

MDRT会員は、卓越した専門知識、厳格な倫理的行動、優れた顧客サービスを提供しています。また、生命保険および金融サービス事業における最高水準として世界中で認知されています。

(2023年4月現在 一般社団法人MDRT日本会 <https://www.mdrj.jp/>)

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

弊社では業務品質向上の取り組みとして、ご契約のお礼と、営業社員の商品説明やサービスに対するお客さまのご意見・ご感想を直接お聞かせいただくことを目的として、アフターコールを実施しています。70歳以上のお客さまは対象の50%以上、69歳以下のお客さまでは対象の10%以上の方からご意見をお聞かせいただいております。

□ 退職営業社員が担当をしていたお客さまへのフォロー体制構築

ご契約者さまアンケートならびにお客さまの声でお聞かせいただいたご意見を受けて、退職した営業社員の後任担当者を決定し、それまでと変わらないサービス提供により、お客さまの安心につながるよう、引き続き努めてまいります。

方針2. 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・納得感をも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2022年9月29日に開催しました。

第4回ロープレ大会

テーマ:「初訪ご挨拶からニーズのヒアリング、次訪アポイントまで」

日程: 2022年9月29日

場所: 浅草公会堂(東京都台東区)

全営業社員を8エリアに分け、同一テーマによるロールプレイングの予選を行いました。最終的に各エリア代表の8名が本選に出場し、全社員の投票にて優勝者を決定しました。本選においてはWebライブ中継にて全営業社員が視聴できる方式とし、全社一丸となって開催することができました。

この取り組みは、お客さま満足度向上に必要な営業社員全員の接客スキル向上を図ることを目的とし、本選のロールプレイング内容は、模範教材としていつでも閲覧できるよう社内サイトにて共有し、研修や自己研鑽に活用しております。

■ 第4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



方針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・姿勢がお客さまから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。

お褒めの言葉には、「親身になって相談に乗ってもらえた」、「説明が分かりやすかった」、「何でも相談に乗ってくれた」といった内容が多く寄せられています。これは全営業社員がお客さまの立場に立って寄り添う姿勢がお客さまに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

□ お客さまWebアンケートで高評価をいただいた営業社員を表彰

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2021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」として表彰しています。今後も、全営業社員がお客さま満足とは何かを考え、学び、業務品質のレベルアップの機会としてまいります。

■ 2021年11月期 マナーマイスター表彰式の様子(2022年10月31日・ベルサール高田馬場)



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

弊社では、為替リスクや投資リスクを有する外貨建て保険・変額保険等の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な情報として、「契約時」、「契約期間中」、「解約時」にお客さまがご負担する費用・手数料について、どのようなサービスの対価であるかを含めて丁寧に分かりやすくご説明するよう努めております。

□ 特定保険商品の契約の推移

● 外貨建て保険の苦情件数の推移

項目	2020年11月期	2021年11月期	2022年11月期
a.苦情件数(年間件数)	36件	9件	10件
b.新契約件数	13,371件	13,541件	11,184件
c.発生率(a/b)	0.26%	0.06%	0.09%

● 変額保険の苦情件数の推移

項目	2020年11月期	2021年11月期	2022年11月期
a.苦情件数(年間件数)	42件	12件	15件
b.新契約件数	24,783件	37,702件	43,609件
c.発生率(a/b)	0.16%	0.03%	0.03%

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

弊社では、70歳以上のお客さまをご高齢者と定義しており、ご高齢者のお客さまには、理解度と商品性に応じて、明確、平易で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めています。原則としてご親族同席でのご提案をお願いしております。また、複雑な商品や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、場合によっては、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。また、アフターコールの実施により募集時の説明等に関する感想・ご意見をお伺いしております。

□ ご高齢者のお客さまからの苦情件数の推移

項目	2020年11月期	2021年11月期	2022年11月期
a.苦情件数(年間件数)	7件	3件	6件
b.新契約件数	4,096件	6,913件	9,089件
c.発生率(a/b)	0.17%	0.04%	0.07%

方針7. 社員教育への取り組み

□ コンプライアンステストの取り組み

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に、弊社は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て、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います。研修の翌月に行うコンプライアンステストは合格するまで実施することで研修効果を高めています。内勤社員には年4回のコンプライアンステストを実施しています。今後もコンプライアンステストを継続し、社員のコンプライアンス意識向上に努めてまいります。

□ 内勤社員向け研修の実施

保険募集を行わない内勤社員に対しても、担当業務上、保険募集に関わる周辺知識の知見を高める必要があることから、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一部を内勤社員へも拡大することにいたしました。第1回目の研修は「保険募集等に関する法律～重要ポイントまとめ～」として3月に実施、2023年11月期は年4回の研修を通じて、保険募集におけるお客さま本位の意識を高め、業務品質の向上に努めてまいります。

□ 外部講師によるコンプライアンス研修の実施

弊社では、さらなる社員の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。2022年11月期は外部講師を招いて全社員を対象としたアンガーマネジメント研修「パワーハラスメントとは」を2022年7月に実施いたしました。今後も全社員を対象とした社員研修を継続実施してまいります。

お客さま情報の安全管理態勢への取り組み

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。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態勢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。
2022年11月期は9月26日～28日にかけて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

□ **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顧客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、顧客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。

以上