

お客さま本位の業務運営方針に関する取り組み状況について

株式会社 FP パートナー 経営企画部

お客さま並びにお取引先企業の皆様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。2018 年 7 月 23 日に弊社が公表いたしました「[お客さま本位の業務運営方針](#)」に関して、2019 年度の取り組み状況をご案内させていただきます。

弊社では、取り組みの定量的評価を目的とした、KPI(※)を設けております。弊社の KPI 指標方針や種類等については、[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、「お客さまのご評価を起点とした業務運営をすること」です。当たり前のことを確実に実行することに加えて、「お客さまの更なるご期待やご評価を真摯に受けとめ、私たちの行動で応える。」と目標に掲げ、弊社の役職員一同がこうした姿勢で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 相談サービスを体験されたお客さまに 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。私たちはアンケートから得られる「ご評価」「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。

	項 目	2017 年度	2018 年度	2019 年度
①	満足度の推移	95.0%	94.0%	92.6%

※2019 年度分は、2019 年 1～12 月分までの有効回答数 2,050 件を対象に集計しております。

□ FP(ファイナンシャルプランニング)資格保有人数と占有率

相談内容の多様化、複雑化に伴い、営業社員には顧客別の最適解決を行うための活用可能なファイナンシャルプランニングの知識・スキルが必要とされます。当社の営業社員は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。

	項 目	2017 年度	2018 年度	2019 年度
②	FP 資格保有人数と占有率 ※2019 年度は、入社 2 年目以降の社員を対象に算出している。	687 名 85.1%	1,035 名 85.7%	1,086 名 95.8%

※数値対象は営業社員のみ。2019 年度は通年において 95.8%となりました。今後もお客さまにご納得いただける適切なサービス提供のために FP 資格取得を進めてまいります。

□ 苦情件数の推移

	項 目	2017 年度	2018 年度	2019 年度
③	苦情件数の推移			
	a. 苦情件数(年間件数)	132 件	187 件	209 件
	b. 営業社員数(年度末人数)	918 名	1,267 名	1,529 名
	c. 一人当たり発生件数(a/b)	0.14 件	0.15 件	0.14 件

営業社員数の増加に伴い、苦情件数も増加しておりますが上記表 c. における営業社員一人当たりの年間発生件数比較ではほぼ横ばいとなっております。私たちは、苦情発生状況を案件ごとに原因の解明を行い、以後の再発防止に努めてまいります。

□ MDRT 会員数の推移

	項 目	2018 年度	2019 年度	2020 年度
	MDRT 会員数	218 名	304 名	238 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、生命保険・金融プロフェッショナルの中のトップクラスメンバーで構成する組織です。世界中の生命保険と金融サービス専門家 72,000 名以上、500 社、70 カ国で会員が活躍しています。会員はホール・パーソン(バランスのとれた人格を志向すること)を目指し、専門家として豊富な知識を有し、厳しい倫理規定を遵守した上で、卓越した顧客サービスを提供しています。このように MDRT 会員は国際的に生命保険と金融サービス業界の最高水準として世界中で認知されています。(2020 年 4 月現在)

お客さま満足のための研修・研鑽への取り組み

□ 営業社員全国ロープレ大会の取り組み

弊社では全営業社員を対象としたロープレ大会をお客さま満足度向上のための研修の一環として実施しております。第 2 回目大会は 2020 年 2 月に開催しました。

■ 目的

- ①保険販売の公共性を十分に認識し、法令や業務上の諸規則等を遵守し、健全かつ適切な業務運営によりお客さまからの信頼を確立する。
- ②お客さま本位の業務運営を実現し、お客さま満足度向上に必要な不可欠な営業社員全員の接遇スキル向上を図る。
- ③上位者のロープレ内容を模範演技とし、全営業社員がいつでも閲覧できるよう社内サイトにて公開し、研修や自己研鑽に活用する。

第2回目ロープレ大会

日程:2020 年 2 月 6 日(木) 場所:浅草公会堂(東京都台東区)

テーマ:特定商品(変額保険・外貨建て保険)のわかりやすい説明と商品リスクの説明

テーマ選定理由:人生 100 年時代の資産形成にお客さまのご関心が多い特定商品をお客さまに丁寧に説明し、正しいご理解を頂くこと通じてご安心を提供するため

第2回ロープレ大会の様子



結果発表を終えて、全国エリア代表 営業社員 8 名を囲んで



エリア代表営業社員によるロープレ実演の様子

□ お客さま Web アンケートで高いご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調査結果(前出 KPI 項目①)においてお客さま対応や販売姿勢について好評価の多かった社員を表彰し、「マナーマイスター」として表彰いたしました。こうした好評価について、全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。



2019 年度マナーマイスター表彰上位6名

※上記全国ロープレ大会と2019年度マナーマイスター表彰の詳細は弊社 HP で公開しております。

リンク先は[こちら](#)

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 KPI 3 項目の他に、システムセキュリティの体制整備・お客さま情報の安全管理に取り組んでおります。

□ 安全管理体制を整備

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、より強固で確実な安全管理体制を整えてまいります。

① 全営業社員に会社セキュリティポリシーを適用した業務用 iPhone を貸与／2019 年 7 月
万一の紛失時には遠隔操作により情報削除が可能で、情報漏洩を防ぎます。

② iPhone と業務用デバイス Surface に VPN、MDM を導入／2019 年 7 月

弊社社員のみがアクセス可能な VPN (virtual private network: 仮想専用線) を導入し、顧客情報へのアクセスを制御して安全なお客さま情報管理体制を運用しております。
また、すべてのデバイスは紛失、盗難などの緊急時に所有者以外の第三者の端末使用を防止する遠隔情報削除機能として MDM (端末管理システム) を装備しており、情報の安全管理に努めております。

③ 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。



■ 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実現のための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お客さま本位の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