

2021年4月26日

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 業務品質部

お客さま並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、2020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 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。

2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、お客さまのご要望にお応えするために、オンライン FP 相談を開始いたしました。そして新たに保険会社 8 社(生命保険会社 7 社・損害保険会社 1 社)を加え(全保険会社 29 社)、お客さまにライフプランに合わせた商品をご提案することが可能になりました。また、10 月にお客さまアフターフォローの一環として 15 万名のご契約さまへご意見・ご要望をお伺いするアンケートを実施しました。現在集計を行っておりますので、結果につきましては次回報告させていただきます。

お客さま満足度は、昨年度より下回りましたが、苦情件数は営業社員に、弊社で発生した苦情案件を「お客さまの声ニュース」として毎月配信を開始し、お客さま対応の徹底を推進した結果、苦情件数及び営業社員一人当たりの件数が減少いたしました。

今年度も引き続き、社員一同業務品質向上に取り組んでまいります。

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。弊社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	2020年度
①	満足度の推移	95.0%	94.0%	92.6%	89.9%

※2020年度分は、2019年12月～2020年11月分までの有効回答数 575 件を対象に集計しております。

【満足度変化の振り返り】

2020年度お客さま満足度推移が低下しました。新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発令により、オンラインFP相談を利用した際のマイナス点が主たる要因です。弊社はオンラインシステムの習熟をはかると共にお客さまの質問に十分なお答えができるように、使用ツールの電子化など工夫をして、対面相談と同水準の質の向上に努めております。

また、2020年2月より営業社員向けに「お客さまの声ニュース」の毎月配信を開始いたしました。弊社で発生した苦情案件を毎月共有し、今後のお客さま対応に活かすことを目的としております。その結果、2021年度第1四半期は、満足度が93.6%に向上しております。引き続き、お客さまの声を真摯に受け止め、品質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。2020年度は通年において95.6%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、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	2020年度
②	FP資格保有人数と占有率	687名	1,035名	1,086名	1,270名
	※2019年度以降は、入社2年目以降の社員を対象に算出している。	85.1%	85.7%	95.8%	95.6%

※数値は日本FP協会・金融財政事情研究会が実施するFP資格試験年度(4月～3月実施)結果です。また、資格保有人数は営業社員のみとなります。

□ 苦情件数の推移

2020年度は2019年度に比べて営業社員数が199名増加しましたが、苦情件数及び一人当たりの発生件数は減少しております。弊社は、苦情発生状況を案件ごとに原因の解明を行い、引き続き再発防止に努めてまいります。

	項目	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	195件
	b. 営業社員数(年度末人数)	918名	1,267名	1,529名	1,728名
	c. 一人当たり発生件数(a/b)	0.14件	0.15件	0.14件	0.11件

□ MDRT 会員数の推移

MDRTメンバーとなるために日々の自己研鑽により、お客さまが安心を得られ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	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
MDRT 会員数	218 名	304 名	238 名	612 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。世界中の生命保険と金融サービス専門家 65,000 名以上が所属する独立したグローバルな組織として、500 社、70 カ国で会員が活躍しています。

世界中の生命保険・金融サービス専門職の毎年トップクラスのメンバーで構成され、そのメンバーは相互研鑽と社会貢献を活動の柱とし、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、努力しています。また MDRT 会員は卓越した商品知識をもち、厳しい倫理基準を満たし、優れた顧客サービスを提供しています。また、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。(2021 年 4 月現在)

新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組み

弊社は、新型コロナウイルス感染拡大防止とお客さまの安全確保を最優先に、安心してご相談いただけるよう、以下の対応に取り組んでおります。

□ 営業活動において

- ① 面接時のマスク着用、手洗い、うがい、検温の徹底
- ② 面談場所における三密の回避(非密閉、換気、ソーシャル・ディスタンスの確保)
- ③ 倦怠感、発熱、咳、味覚障害などの自覚症状発生時における面談の自粛

□ オンライン FP 相談サービスにおいて

2020 年 5 月 20 日より外出による感染リスクを回避しながら、お金や保険の疑問を解消できる「オンライン FP 相談」を開始いたしました。2020 年度は 4,370 件の相談を頂きました。引き続き、対面相談と同水準のサービス提供を実現するため、全社において取り組んでおります。

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 3 回目大会は 2021 年 7 月に開催を予定しております。

※新型コロナウイルス感染症の状況次第では、延期または中止の可能性がございます。

■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3回ロープレ大会

テーマ:「面談からキャッシュフロー表作成に繋げる話術」

日程:2021年7月

場所:本社(東京都文京区)

□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の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高評価の多かった社員を、「マナーマイスター」として表彰しています。今年度は上位3名の社員が表彰に該当し、7月に表彰式を実施致します。

こうした高評価について、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います。

社員コンプライアンステストの取り組み

お客さまが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Webコンプライアンステスト受験を実施しております。

(営業社員は年12回、内勤社員は年4回受験して合格すること)

このテストは、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主な目的としております。今後もコンプライアンステスト受験を継続し、社員のコンプライアンス意識向上に努めてまいります。

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、社内で毎月公表しております。

社内公表する目的は、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です。

お褒めの言葉の内容で多いものは、「親身になって相談にのってもらえた」「説明が分かりやすかった」「何でも相談に乗ってくれた」という内容が多くございます。お客さまの立場に立って、寄り添う姿勢がお客さまに親しみやすく、相談しやすいご感想につながっていると考えら

れます。今後も、お客さまの満足を優先し、お褒めの言葉をいただける姿勢を継続してまいります。

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 KPI 3 項目の他に、お客さま情報の安全管理に取り組んでおります。

□ 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。
2020 年 10 月 8 日に更新審査を受けて審査を通過しております。



■ 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。また弊社のご高齢のお客さまへ対する今後の取り組みといたしましては、お客さまお一人おひとりの状況に合わせた適切で丁寧な対応を心がけてまいります。

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