

2021年10月27日

『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、2021年9月まで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。

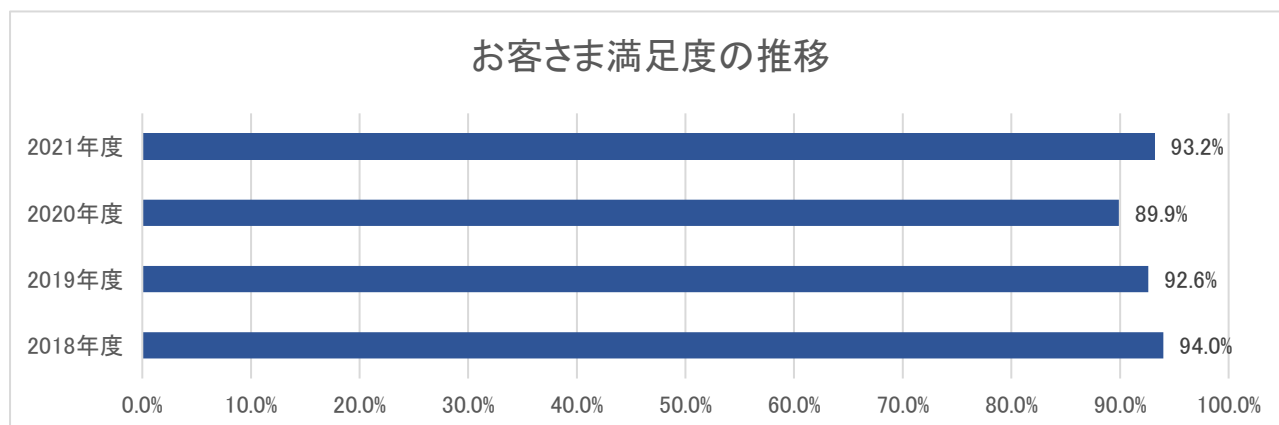
弊社 KPI 方針や指標・種類等については、[2020年3月2日に発表した取り組み状況に関するご案内](#)をご覧ください。

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、「お客さまのご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、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 ①

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。



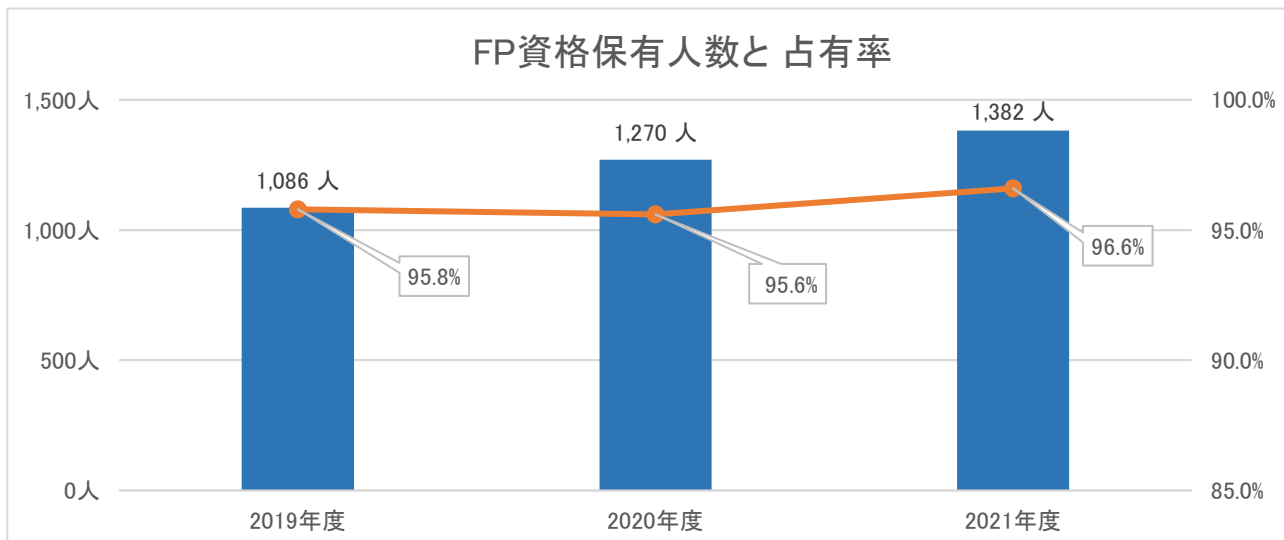
※2021年度分は、2020年12月～2021年9月分までの有効回答数 900 件を対象に集計しております。

【満足度変化の振り返り】

2021年度のお客さま満足度は、オンライン FP 相談サービスにおいて、営業社員のオンラインシステムの習熟度を高め、使用ツールの電子化など工夫をして、お客さまの質問に十分なお答えができるように努めた結果、対面相談と同水準に向上いたしました。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 ②

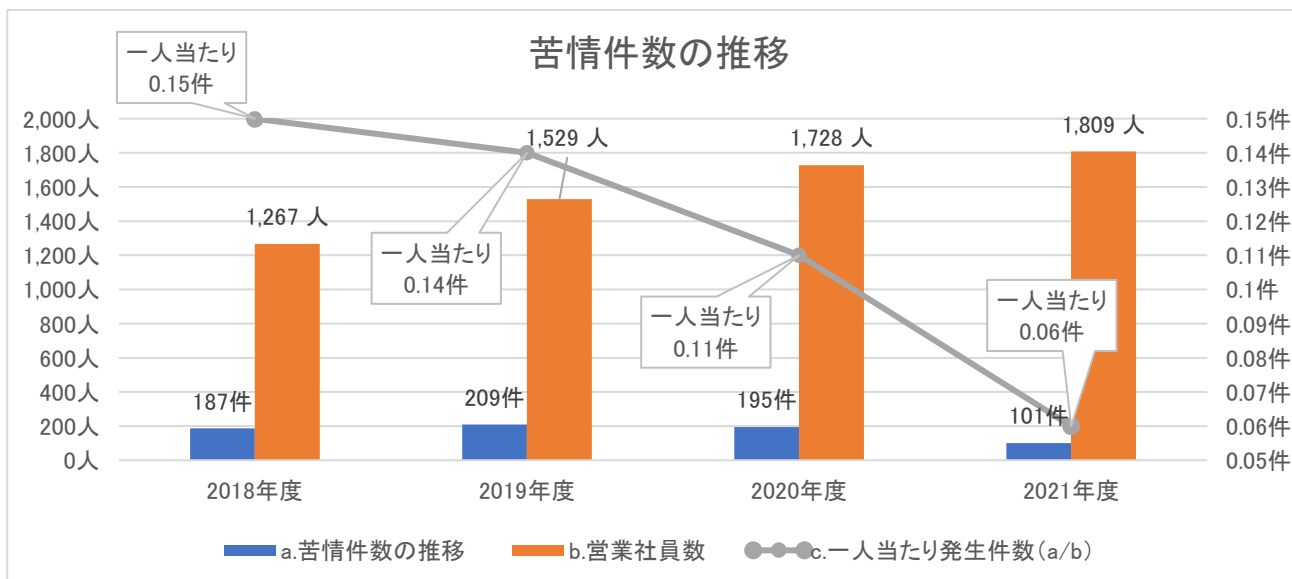
相談内容の多様化、複雑化に伴い、営業社員は高い専門性と職業倫理を持って、顧客別の最適解決を図るために私たちは、活用可能なファイナンシャルプランニングの知識・スキルを必要とします。今後もお客さまにご納得と安心いただける適切なサービス提供のために FP 資格取得を進め、FP 資格取得後も上位資格の取得を目指し、自己研鑽を継続いたします。



※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。2021 年度につきましては、9 月試験実施分です。また、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 ③

2021 年度は対前年比で営業社員数が81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。



※2021 年度は 2020 年 12 月～2021 年 8 月分までの苦情件数を集計しております。上記表b.における 2021 年度の営業社員数は 2021 年 8 月末時点を掲載しております。

□ MDRT 会員数の推移

MDRT 会員数は、今年度は例年と比較して大幅に会員数が増えました。私たちは、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	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。(2021 年 10 月現在 一般社団法人 MDRT 日本会 <https://www.mdrtp.jp/>)

重要な情報の分かりやすいご提供の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、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「ご解約時」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います。

□ 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	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
a. 苦情件数 (年間件数)	36 件	18 件	36 件	9 件
b. 新契約件数	10,126 件	11,710 件	13,371 件	11,138 件
c. 発生率 (a/b)	0.35%	0.15%	0.26%	0.08%

● 変額保険の苦情件数の推移

項 目	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
a. 苦情件数 (年間件数)	62 件	38 件	42 件	12 件
b. 新契約件数	17,949 件	20,447 件	24,783 件	27,584 件
c. 発生率 (a/b)	0.34%	0.18%	0.16%	0.04%

※2021 年度は 2020 年 12 月～2021 年 8 月分までの特定保険商品の苦情件数を集計しております。

お客さまに適した商品のご提案の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、平易であり、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。基本的には、ご親族の同席でのご提案をお願いさせていただいています。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、弊社からお客さまへ無理のないご提案をさせていただきます。

□ ご高齢者のお客さまからの苦情件数の推移

項 目	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
a.苦情件数(年間件数)	16 件	12 件	7 件	2 件
b.新契約件数	2,314 件	3,173 件	4,096 件	11,138 件
c.発生率(a/b)	0.69%	0.37%	0.17%	0.01%

※苦情件数・新契約件数は、2021 年度は 2020 年 12 月～2021 年 8 月分までの件数を集計しております。

新契約件数は増加しているものの、前年度に比べ苦情件数は減少し、年間発生件数比較でも低減しております。

新たな業務品質向上への取り組み

□ ご契約お礼コールの実施

2021 年 8 月より、業務品質の向上の為、新たにご契約いただいたお客さまから一定割合のお客さまへお電話をし、ご契約のお礼と営業社員の商品のご説明やサービスに対するご意見・ご感想を直接収集しています。なお、70 歳以上のお客さまにつきましては、2021 年 6 月より順次すべての方に実施させていただいています。

□ ご要望アンケートの実施

2021 年 12 月より弊社の営業社員が退職した場合には、ご担当させていただきましたお客さまに、アフターフォローの一環として「ご要望アンケート」をお送りし、今後は、お客さまのご要望をご確認させていただき、ご安心に繋がるよう努めてまいります。

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

弊社ではお客さま満足度向上のための研修の一環として、全営業社員を対象としたロープレ大会を実施しております。第 3 回大会は、2021 年 10 月 25 日に開催しました。

■ 目的

・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。

- ・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営業社員全員の接客スキル向上を図る。
- ・上位者のロープレ内容を模範教材とし、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:「ライフプランニングの大切さをお伝えする」

日程:2021 年 10 月 25 日

場所:本社(東京都文京区)

■第3回ロープレ大会の様子

- ・エリア代表営業社員によるロープレ実演



- ・結果発表を終えた全国エリア代表営業社員 8 名



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を実施しております。

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目的としており、テストの内容は、日常の営業活動で起きた事例なども含めて多岐にわたり出題し、より実践的な内容としております。実施方法は、営業社員は年 12 回、内勤社員は年 4 回受験して合格するまで行います。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。

□ 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、社内コンプライアンス研修を毎月実施し、年に2回、外部講師を招きコンプライアンス研修を実施しております。今年度は、ハラスメント防止について管理職を対象に2月と10月に実施いたしました。今後は、全社員を対象にコンプライアンス研修を実施する予定です。

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、社内ですべて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、「マナーマイスター」として表彰しております。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。

■ 2020 年度マナーマイスター表彰式の様子



ご契約者さまアンケート結果報告

2021 年 4 月 26 日に発表した取り組み状況でご通知いたしました、2020 年 10 月にアフターサービスの一環として行った 15 万名のご契約者さまへのアンケート結果をご報告いたします。

□ アンケート結果 総返信数: 23,161 通 返信率 (23,161 通 / 155,168 通) : 14.9%

アンケート項目	①ご家族の状況変化			②住所や勤務先の変更			③保険内容の再説明		
回答項目	あり	なし	未回答	あり	なし	未回答	必要	不要	未回答
a. 回答数	3,049	20,011	101	4,152	18,922	87	2,094	20,811	256
回答率 (a./23,161)	13.2%	86.4%	0.4%	17.9%	81.7%	0.4%	9.0%	89.9%	1.1%

アンケート項目	④保険やお金の相談			⑤保険を紹介したい人		
回答項目	はい	いいえ	未回答	いる	いない	未回答
a. 回答数	2,446	20,471	244	507	22,434	220
回答率 (a./23,161)	10.6%	88.4%	1.1%	2.2%	96.9%	0.9%

ご契約から 2 年以上経過したお客さまをアンケートの対象としました。23,161 人のお客さまから返信をいただき、多くのご意見・ご感想を頂戴しました。(2021 年 2 月末時点)お客さまからのご意見・ご感想を通じて、私たちのあるべき姿を知り、日々の活動に活かしてまいります。

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」の訓練を実施しております。2021 年は、3 月、6 月、9 月に実施し、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付けができました。

□ 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。

2021 年 11 月に更新審査を受ける予定です。



■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