

# 『お客様と共に お客様の明日を考える』宣言



Central Partners

株式会社セントラルパートナーズ

株式会社セントラルパートナーズ（代表取締役社長：長澤 篤治）は、2017年9月26日付けにてお客様本位の業務運営方針として、『「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言』を策定、公表いたしました。

株式会社セントラルパートナーズは、お客様一人ひとりの「ありたい未来」に耳を傾け、保険を通じて「お客様と共にお客様の明日を考える」という使命のもと『お客さまに「選ばれる代理店」』をビジョンとして掲げ、お客様本位の経営・営業・業務・社員の品質の向上に取り組んでまいりましたが、改めてこれらの考え方を『「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言』として取りまとめ、保険という目に見えない未来への安心を通じて、お客様や社会へ責務を果たし続けるお約束として公表することといたしました。

あわせて、経営・営業・業務・社員の品質の向上に向けた具体的な取り組みについて公表するとともに、この宣言を基本方針としてこれからも、お客様にとって「最も身近で、最も信頼され、選ばれる代理店」となるべく、従業員一同が、より一層お客様満足の向上に向けて弛まぬ努力を続けてまいります。

平成29年9月26日 策定  
令和3年12月10日 改訂  
株式会社セントラルパートナーズ  
従業員一同  
代表取締役 長澤 篤治

本取組方針のは、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」という。）のどの原則に対応しているかを示しております。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

当社は『お客様に「選ばれる代理店」』を経営理念として、「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言を公表しております。当社の考える、「お客様と共にお客様の明日を考える」とは、以下の取り組みを実施し、お客様へご安心をお届けする代理店であると考えております。

① **お客様ごとの最新かつ適切なリスクを正しく認識していただくこと**

当社は、保険商品をお客様にご案内するにあたり、保険の必要性をお客様にご理解いただくことが重要な仕事と考えています。複雑で難しい金融商品である保険のご案内で、時代やお客様の生活環境の変化で生じるお客様の様々なリスクに対して、お客様に最新かつ適切なリスク情報を正しく認識していただき、お客様のニーズに適合した最適な保険商品を提案することが重要であると考えております。

② **お客様に合った保険商品をご提案し、分かりやすく説明すること**

お客様のリスクは、お客様ごとに異なるため、お客様の生活環境や資産、収入状況等をしっかり確認し、お客様のご意向の把握を行った上で、提案している商品の必要性等を十分に分かりやすい説明を行います。また、高年齢のお客様にはよりきめ細かい対応で、お客様の保険の必要性を十分かつ分かりやすく説明して、ご家族への相談やお客様の希望からご家族への説明も行い、ご家族にもご理解いただけるようにする必要があると考えております。

### ③ お客様に安心してご利用いただく会社であること

保険商品のご契約は、将来に発生しうるリスクに備えて、万一のことが発生した時にしっかりお客様のお役に立つことが目的となります。しかし、保険商品は目に見えない商品であることから、お客様に安心していただくために、常日頃のお客様へのアフターフォローがお客様との関係では重要であると考えています。お客様へのアフターフォロー体制も募集人個人だけでなく、会社の適切な管理体制の整備により、お客様のアフターフォローは会社全体で行っているとご理解いただくことで、お客様により「安心」な会社であると思われることが重要と考えております。

また、保険のご案内やその後のアフターフォローを行うにあたり、当社はお客様の大切な個人情報をお預かりすることとなるため、情報セキュリティ管理体制も十分安全である必要があると考えております。

### ④ マルチチャネルのご案内体制を整備すること

当社は主でテレマーケティング（電話での非対面での保険案内）でお客様にご案内していますが、お客様の要望に合わせ、テレマーケティング、訪問（対面での保険案内）、Web面談（タブレットやPCを使用しての保険案内）等の募集活動を行っております。

テレマーケティングは非接触で対応できる点、近年の感染症等の社会的環境の中では強みとなり、有意義な社会的対策と認識しております。また、テレマーケティングにご不安なお客様には担当者が訪問をし、お客様と面談することでお客様にご安心してご利用いただけることも大切と考えております。

訪問を希望されているお客様の中には、遠距離や離島等で訪問することが困難なケースもあります。お客様に安心してご相談していただけるように、ネットワーク環境が整備されつつある現在、新しい体制としてWeb面談も行っております。テレマーケティングの非接触、訪問の募集人の顔が見える安心感の両メリットを活かしたWeb面談は、お客様に安心してご利用いただくと考えております。

当社の「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言は、お客様に安心していただけるサービスを提供できる態勢を構築するために、お客様本位を第一主義のもと、厳格なコンプライアンス態勢を構築し、ガバナンス体制の整備、改善、強化に努めております。

### ① コンプライアンス委員会の設置・運営

コンプライアンス委員会を設置し募集品質の維持、向上を図るために保険会社基準ではない独自の基準を定め、お客様の声ならびに社内に内在している様々のコンプライアンス情報を収集・分析・検証して、P D C Aサイクルの下、継続的に改善を行い、品質向上を図っております。

### ② 情報管理・情報セキュリティ体制の整備

当社は、お客様からお預かりした大切な個人情報をも適正に管理するため、情報セキュリティのために十分な技術的措置を行い、標的型メールやサイバー攻撃に対するサイバーセキュリティ体制を整備しております。また、プライバシーマーク認証を受けており、それに準拠した情報セキュリティマネジメントシステムを構築・運用することにより、情報セキュリティ体制の維持・向上に努めております。

### ③ 「お客様の声」の管理体制の整備

当社ではご意見、ご要望、ご相談、苦情等、「担当営業への申し出」「お申込み確認電話における申し出」「お客様から保険会社への申し出」等を幅広くお客様の声として集約し、経営に活かすため以下の取り組みを行っております。

#### ●苦情の収集と分析

当社はお客様からいただいた不満足の表明を「お客様の声」と定義し、コンプライアンス担当部署において収集と分析、お客様の苦情及びその起因となった内容が、国の定める規範や各種法令、各保険会社の定めるガイドラインや当社の社内規定等と照らし、問題レベルを確認するとともに、従業員への共有を行っております。また、いただいた「お客様の声」は当事者や関係者に速やかにフィードバックしてサービスの改善、向上に努めております。

#### ●お客様のご意見、ご要望、ご相談等の経営への反映

苦情以外にもお客様のご意見、ご要望、ご相談等のお客様の声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上に努めています。

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握、管理するための体制を整備し、維持、改善に努めております。

#### ① 保険会社の商品の取扱いにあたって

当社は保険代理店のため、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、各保険会社から保険商品の締結の媒介あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領します。そのため、お客様の利益等が不当に害される、利益相反となることがないように、販売する保険会社や商品に関しては取締役以上の役員が商品販売戦略委員会を開き、保険代理店の利益を優先するより、お客様の利益が不当に害されることが無いように特定の分野、保険会社に偏らず、お客様にご納得いただける保険商品の選定を行い、ご提案を行っております。

#### ② 適切な利益相反管理体制

適切な募集管理を行うために、営業部門とは独立した保険募集管理部門を設置し、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を監視し、利益相反の管理及びルールに則った募集を行うようにしております。



当社は、お客様本位の保険商品の募集を行うために、重要な事項の分かりやすい説明を行い、十分にご理解いただいた上でご契約いただくために、下記の対応を行っております。

#### ① 手数料などの明確化について

お客様の立場に立ち、コンサルティング活動を実践する中で、お客様のご意向と実情に応じた商品の提案を行い、商品内容及びリスク内容について分かりやすくご説明します。

変額保険等の特定保険商品のご案内にあたっては市場リスクやリターンの関係や特性、その他お客様が負担すべき手数料をはじめとして保険契約において諸経費が発生する場合には、当該手数料等がどのようなサービスの対価に係るものかを含めて、当該保険商品のパンフレット、契約概要、注意喚起情報等を用い、お客様について適切に情報提供を行う体制を構築しております。

特定保険契約以外の保険商品に関しては、ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定していることから、お客様が支払いされる保険料や保険金額・給付金額等の保障内容を分かりやすく情報提供しております。

尚、当社が保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品について、パッケージでの販売を行う商品はありません。

## ② 保険商品に関する重要な事項の説明について

当社は各保険会社の専任者によりお客様のご意向を伺い、お客様の意向確認の徹底を図り、お客様の加入目的や、現在の保障内容を具体的に把握し「どのようなリスクがあり、どのような保障が必要なのか」をお客様との双方向の会話によって具体的に説明し、説明が必要な重要な事項についてトークスクリプト、チェックシート、意向把握シートを整備の上、お客様への適切な説明に努めております。また、ご高齢のお客様等、特に配慮が必要なお客様については、商品内容やしくみについて誤解が生じないようにより慎重に説明し、ご家族にもご相談いただいております。ご理解いただいた上で適正な募集を行っています。

お客様のご意向に応じた適正な保険商品のご提案と顧客管理、フォローの整備をしております。

① **お客様のご意向の適正な把握と意向に沿った商品の選択**

当社では、お客様のご年齢やご家族構成や資産の状況、金融商品の取引における知識・経験、保険商品のご検討の目的等を鑑み、お客様の現在のライフスタイル、今後のライフプランを十分に確認の上、お客様のご意向を把握し、お客様のご意向に沿った商品について選択理由を明確に説明した上で提案します。

② **当社の商品の選択と推奨について**

当社が主としているテレマーケティングでのご案内は、お電話での非対面による募集案内になります。その上で、保険商品のご案内については専門的な知識が必要であること、テレマーケティングでのご案内における非対面であるという特性上、保障内容や不利益事項等の契約における重要な事項についてお客様へ十分かつ適切な説明を行い、その上で、お客様に十分かつ正しくご理解いただくために、ご案内する募集人は、1つの保険会社の商品を担当する専任制とし、ご案内しています。上記募集方針に加え、当社はお客様へご案内する保険商品について、経営方針として商品選定方針を定め、以下の項目を総合的に勘案した上で決定した商品の中から、お客様のご意向に合わせてご案内しています。

□ 保険会社、商品選定方針

- (1) 前年においてお客様にお選びいただいた実績があり、今後も新契約のご案内の際や既契約のお客様からの追加・見直しのご希望の際に、ご意向にお応えするために必要であると想定される保険会社、商品であること。
- (2) 各保険会社から新商品として発売されたもののうち、お客様のニーズがあると想定される商品であること。
- (3) 既存の保険商品であり、(1)にて選定していないものの、新規の販売状況等において、お客様のご意向にお応えするために必要であると想定される商品であること。

尚、当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。

また、当社が保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品について、パッケージでの販売を行う商品はございません。

③ 顧客管理・アフターフォロー体制の整備

当社は、情報セキュリティ対策を行い、お客様の情報を顧客管理システムにて一元管理しています。営業部・管理部門と  
いった部門やお電話、お手紙等の書面でのお問い合わせの経路を問わず、お客様の申し出・ご要望に対して体制を整備しています。

また、当社のテレマーケティングを主体とする業務特性を活かして、ご契約一定期間後、専任者からご加入内容の保障内容を改めてご説明するとともに、保険金、給付金の請求漏れがないか等の確認と住所変更、改姓などの保全業務を実施いたします。  
お客様の意図せぬ保険契約の失効を防ぐため、専任担当者から定期的に保険料の収納についてのご案内も実施しております。

当社は、前記取組方針3～5において、お客様の属性やご意向に合った商品のご案内が行えているか、重要事項等の説明が適正に行えているかどうか、保険募集業務のモニタリング・検証・改善に向けて、以下の取組を実施しております。

モニタリング・検証・改善の状況はコンプライアンス委員会への報告を行い、同委員会より経営としての具体的な改善施策を策定、実施し、当社としてのPDCAサイクルによる保険募集業務の品質向上を図っております。

#### ① 保険募集に係る社内規則等の整備

当社は募集代理店として、当社の特性に応じた保険募集・コンプライアンス遵守に係る各種社内規定として、コンプライアンスマニュアルを始めとした各種業務ガイドライン・マニュアルを整備しております。

これら社内規定等や各保険会社のガイドライン・マニュアル等は当社内イントラネットへ掲載しており、募集人が保険募集時にいつでも確認できるような体制としております。

また、お客様の適正なご意向に沿った募集プロセス及び情報提供を行うべき事項についても社内イントラネットへの掲載及び業務管理システムへ組み込み、適正な募集を行うための体制を整備しております。

## ② 管理部門による業務状況のモニタリング

テレマーケティングにおいては、音声ログ情報がルール保管期間内の全てが保管されているため、その適正性の検証のために、専任のモニタリング部門が随時、視聴・確認で分析を行い、問題点に関してはフィードバックし、改善・指導を行うことで品質向上に努めております。

また、専任の業務管理部門や営業サポート部門を設置し、申込内容の不備や申込内容が適正かのチェックを行う体制を整備しております。

保険のプロフェッショナルとして「お客様と共にお客様の明日を考える」ためには、社内において各種保険商品知識の習得やコンプライアンス、保険募集スキル向上のための研修、そして常に新しい情報を収集するための周辺知識研修を実施するとともに、生命保険大学課程試験などの専門資格の取得を推奨して継続教育を行っております。また、従業員に対する評価には保険募集のみに着目することなく、最適なサービスを提供する事が、お客様にとっての最善の利益であるという事を、企業文化として全従業員が自然に思える体制構築するために、募集品質等のコンプライアンス項目を評価査定に組み込んで、一人ひとりが高い倫理観を継続的に維持して会社の方針が浸透するように整備しております。

#### ① 継続的な教育体制の整備

当社は、コンプライアンス部門が毎月、コンプライアンス、各保険会社のガイドラインや苦情事例、個人情報取扱いに関して講義型の研修を全募集人に実施しています。また、研修内容に各保険会社の商品知識に関する内容も組み入れ、取扱い商品やサービスの理解を深める教育を実施しております。

お客様本位の業務運営を実現するために、本宣言を社内イントラネットに掲載し、周知して従業員に対する適切な動機づけの枠組み及びガバナンス体制の構築を行っています。また、毎月本宣言を昼礼等で確認する時間を設けて浸透を図っています。

## ② 評価・人事制度の整備

従業員の報酬は固定給を基本とし、さらに人事制度により昇格、昇給については募集品質などのコンプライアンス項目を評価査定に組み込んでおります。

### ○ 専門部署からの加入後の意思・内容確認の後確認コールで募集時の担当者の評価

お客様よりご契約をいただいた際に、後日、専門部門の担当者がお客様に募集時の募集活動の対応に関してアンケート形式で質問を行い、その結果、募集人ごとの評価を集計、検証しています。数多くの高評価をお聞きする募集人は社内で共有することで、お客様の満足度の向上を目指してまいります。

## ③ 評価制度

従業員の評価について、当社としてはお客様に永続的に適切なお案内を行う上で、そのための職務や役職等に応じた固定給を中心としております。さらに昇給・昇格や賞与等については保険募集業務品質に関する事項を査定に組み込む等、従業員が長く働き続ける環境を整備し、従業員満足度、お客様満足度の向上を目指してまいります。

当社は、これらの取組によりお客様本位の業務運営をより推進し、これまで以上に「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言を基本方針とし努めてまいります。



【参考資料】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様と共にお客様の明日を考える」との取組方針の対応関係

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下「原則」）」と当社の「お客様と共にお客様の明日を考える会社宣言（以下「取組方針」）」の対応関係は以下の通りとなります。

		当社取組方針「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言							
		取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6	取組方針7	
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則2	顧客の最善の利益の追求	○	○					
		(注1)	○	○					
	原則3	利益相反の適切な管理			○			○	
		(注1)			○			○	
	原則4	手数料等の明確化				○		○	
		重要な事項の分かりやすい提供				○		○	
	原則5	(注1)				○		○	
		(注2) ※							
		(注3)				○		○	
		(注4)				○		○	
		(注5)				○		○	
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供					○	○	
		(注1)					○	○	
		(注2) ※							
		(注3) ※							
		(注4)					○	○	
	原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等							○
		(注1)							○

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。

また、保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。

そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしておりません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

## 『「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言』の浸透と定着

当社は、全従業員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、「お客様と共にお客様の明日を考える」を企業文化として定着させるとともに、一人ひとりが高い倫理観を継続的に維持していくよう研修体系等の整備および方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

- ・ 保険募集のみに着目することなく、最適なサービスを提供する事が、お客様にとっての最善の利益であるという事を、企業文化として全従業員が自然に思える体制を整備します。
- ・ 経営理念、方針を社内掲示し、継続的な研修等を通じて「お客様と共にお客様の明日を考える」お客様本位の業務運営の浸透を図ります。