

「お客様と共にお客様の明日を考える宣言」に係る取組状況と成果指標（KPI）

2020年12月24日

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は、2019年度、「お客様と共にお客様の明日を考える宣言」の実践に向けて、次のことを行いました。

【取組状況】

1. お客様本位の業務運営を一層推進するため、「お客様と共にお客様の明日を考える宣言」を作成し、公表します。

（取組状況）

- ・当社は従来の『お客さまに「選ばれる代理店」』の経営理念のもと、保険という目に見えない未来への安心を通じて、お客さまや社会へ責務を果たし続けるお約束をし、お客様が常に最善の利益を図れることを明確にした経営理念とし、様々な機会を通じて、全従業員への浸透を図っています。

2. お客様本位の保険商品の募集と強固な募集体制の構築を目指します。

（取組状況）

- ・専任者によりお客様のご意向を伺い、チェックシート、意向把握シートによる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、お客様に最善となる保険商品をご提案しています。

- ・取り扱う商品や付帯サービスの内容をお客様にわかりやすく説明いたします。

お客様がお申込みを決定するにあたり必要な情報を十分に提供し、お客様にとって不利益となる事項等のご契約上特に重要な事項や専門用語、商品内容、付帯サービス、請求方法などはわかりやすく丁寧に説明を行います。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からご理解いただいたうえで適正な募集を行っています。

- ・通信販売における音声通話ログの録音は、専門モニタリング部署により分析し、品質の向上と補正の実施を行っています。

3. お客様満足度を向上させるための最適なサービスの提供をします。

(取組状況)

当社は、「お客様と共にお客様の明日を考える」をモットーとし、常にお客様の立場・視点に立ち、お客様一人ひとりの「ありたい未来」に耳を傾け、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考えています。

- ・保険商品のご提案ありきの姿勢が「お客様と共にお客様の明日を考える」とは考えておりません。そのため、お客様の状況によっては現状維持や、すでにご加入の保険商品の整理をご提案する場合があります。

- ・ご意見、ご要望、ご相談、苦情など、お客様からの声を集約し経営に活かします。

お客様からいただいた不満足の説明を「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そして従業員への共有を行っています。

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、向上に努めています。

4. ご契約後のアフターフォローを実施します。

保険はご成約がゴールではなく、お客様がご契約から保険金のお支払いに至るまでの長期にわたり保険商品とお付き合いいただく事で、真にお客様のお役に立つ事と考え、取り組みます。さらに、対面、非対面に関わらずご契約後の継続的なサービスが重要と考えています。

(取組状況)

- ・ご加入時は専任担当者からご契約内容の確認により再度、重要事項の説明と請求方法のご案内をします。

- ・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を実施しています。

5. 利益相反の適切な管理を行います。

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、改善に努めています。

(取組状況)

- ・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ています。
- ・保険代理店の利益を優先する事により、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ご提案を行っています。
- ・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しP D C Aサイクルの下、継続的に改善を図っています。

6. 教育・研修・評価制度の充実を図ります。

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います。

(取組状況)

- ・社内外の研修により、より専門性をもった人材の育成に力を入れています。
- ・保険商品のお申し込み状況を業績評価に反映するだけでなく、保険契約の成立状況やご継続状況といったお客様満足度と相関関係にある項目もすべて評価に反映しています。
- ・従業員の報酬は固定給と販売報酬を明確に分離し、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います。

7. 『「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言』の浸透と定着を目指します。

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います。

(取組状況)

- ・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。

【成果指標(KPI)】

当社は『お客さまに「選ばれる代理店」』という経営理念のもと、2017年9月に「お客様と共にお客様の明日を考える」宣言を策定し、前述の通りこれに基づいた業務運営を徹底しています。その成果指標（KPI）として、以下の通り公表いたします。

1. 保有契約件数及び商品種類別割合

	保険種類	件数	割合
生命保険	死亡	8,541	19.21%
	医療	30,334	68.22%
	がん	5,571	12.53%
	年金・介護等	20	0.04%
	小計	44,466	100%
損害保険	自動車	1	0.68%
	火災	1	0.68%
	その他	144	98.63%
	小計	146	100%
総計		44,612	100%

※2020年9月時点

2. 保険金・給付金支払実績

期間	支払額
2019年10月～2020年9月	11億4千万円
累計	70億3千万円

※百万円以下切り捨て

※当社において支払金額が多い保険会社3社の合計になります

3. お申込み頂いたお客様の満足度

内訳	件数	構成比
ご満足の声	8,861	95.3%
ご不満の声	139	1.5%
どちらでもない	298	3.2%
計	9,298	100%

※期間:2019年10月~2020年9月

※当社においてお申込み件数が多い保険会社3社の調査結果となります

※お申込みいただいたお客様に電話にて募集人の対応について評価調査を行った先に取得した内訳となります

4. お客様へのアフターフォロー状況

保全対応対象件数	フォローコール件数	フォロー率
26,768	22,676	84.7%

※期間:2019年10月~2020年9月

※当社において保有件数が多い保険会社3社の結果となります

※保全対応件数に対しての契約内容確認や併徴・失効等の保全連絡の状況になります

上記、成果指標(KPI)の数値については、定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行い、継続的に改善を図ってまいります。