『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言

2021年度取組状況・成果指標（KPI）

2022年10月21日

Central Partners 株式会社セントラルパートナーズ

『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言実践に向けた取組

株式会社セントラルパートナーズは、2021年度（2021年10月1日～2022年9月30日）、『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言の実施に向けて、以降に記載の取組を実施しましたのでご報告致します。また、その取組の結果としての成果指標（KPI）も合わせてご報告致します。

本取組状況の【】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
〈〉は当社取組方針『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言のどの方針に対応しているかを示しております。

			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 取組状況1	取組方針2 取組状況2	取組方針3 取組状況3	取組方針4 取組状況4	取組方針5 取組状況5	取組方針6 取組状況6	取組方針7 取組状況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				○		○	
	原則5	重要な事項の分かりやすい提供				○		○	
		（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）					○	○	
		（注5）					○	○	
	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
当社取組方針『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言の詳細につきましては、当社ホームページよりご確認ください
https://www.central-partners.co.jp/manage/wp-content/themes/centralpartners/images/index/fd_hp_2021.pdf

取組状況1　『お客様と共にお客様の明日を考える』であるために

【原則2】
〈取組方針1〉

当社は、テレマーケティング（電話での非対面のご案内）を主とし、全国各地の高齢層から若年層まで幅広い年齢層のお客様より保険加入のお申し込みを頂いており、新商品の情報提供やご契約内容の確認、住所等の変更漏れやご請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内並びに契約保全等を目的として、お客様一人一人のご事情に合わせて、フォローコールを行っております。

当社は、マルチチャネルのご案内体制を整備し、電話によるテレマーケティングを中心とした通信販売を主とし、お客様の生活環境やライフサイクル、ニーズの多様化に合わせ、保険の販売を行っております。
2021年度の保険販売割合は、通信販売85.4%、訪問販売13.3%、Web面談1.3%となっております。

これらの取組の結果、お客様にご指示いただいき当社がご担当させていただいている契約数は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標1」に、フォローコールの状況は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標2」に示しております。

取組状況2　コンプライアンス態勢の整備

【原則2】
〈取組方針2〉

当社ではお客様から寄せられるご意見、ご要望、ご相談、苦情等を幅広くお客様の声として、当社コンプライアンス担当部署にて集約しております。担当部署は集約されたお客様の声の調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にした上で営業部門と改善策を策定し対応しております。
お客様の声の従業員への共有および再発抑止を目的として、事例等を用いた研修の実施を毎月行っております。
また、保険募集に係るコンプライアンスに限定することなく、一般的なコンプライアンスを再認識する場として、Eラーニングを活用した研修およびテストを実施しております。

当社では、プライバシーマーク認証を受けており、それに準拠した年間計画を策定・運用し、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・向上を行っております。
また、サイバーセキュリティ対策として必要な記述的措置を講じ、従業員への教育についても個人情報の取扱いや個人情報漏洩事案等を月次で研修の実施、標的型攻撃メール訓練を行う等、知識・認識の向上を図っております。

当社では、会社におけるコンプライアンス体制の整備・強化に関するあらゆる事項を的確・公正かつ効率的に遂行する為これに係る事項についての現状把握並びに、報告・審議する為に、コンプライアンス委員会を設置しております。
同委員会では、保険募集に係る事項についてはお客様の声の受付状況、保険募集業務のモニタリング・検証の結果、情報セキュリティに関する運用状況等の結果が報告され、都度結果を踏まえた具体的な改善策をコンプライアンス担当部門と協議し策定・実施し、当社としてのコンプライアンス体制のPDCAサイクルによる向上を図っております。

取組状況3　利益相反の適切な管理

【原則3】
〈取組方針3〉

当社ではお客様の利益を不当に害されるおそれのある取引を適切に把握、管理する為の体制として営業部門における募集人以外の第三者およびコンプライアンス担当部門による保険募集時の音声ログのモニタリングや活動記録のモニタリングおよびお客様からご契約のお申込を頂いた後、営業部門とは別のコンプライアンス担当部門からお客様に連絡し、ご契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認（後確認）を行い、募集時の説明不足や誤った説明、お客様が保障内容等の重要事項を誤認識されていることが確認された場合には、お客様へ訂正のご案内および募集人への指導教育を行っております。

取組状況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4.5】
〈取組方針4〉

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、保険商品の保障内容および重要事項や不利益事項、乗換・解約新規契約時に伴う不利益事項等の説明が必要な事項、契約概要および注意喚起情報等の内容を説明漏れの無いようパンフレット等を使用し正しく説明を行い、ご理解いただいたことを確認する為に、テレマーケティングを中心とした通信販売においては、保険商品毎のチェックシートを整備の上、お客様へ説明を行い記録しております。
また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族様への説明や同席、ご家族様とのご相談の時間等、検討に十分な時間的余裕を確保する等の対応を実施しております。

取組状況5　顧客にふさわしいサービスの提供

【原則6】
〈取組方針5〉

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案内となります。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となる為、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。
お客様の年齢・性別・ご家族構成等の情報からお客様のご意向を推定・把握し、推奨理由の説明を行い該当する保険種類の募集資料（パンフレット）を発送します。その後、商品等の説明を行い、お客様が申込を希望する商品の保険種類を最終のご意向とし、当初意向からの振り返りを行い記録しております。
対面販売においても、電話によるご案内の際にお客様のご意向を伺った上で、お客様のご意向に合った保険商品をその推奨理由も含めて説明しています。商品が決定した後に、最終のご意向の確認をし、当初のご意向との相違を確認しております。

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を行っており、お客様へ適正なアフターフォローを行う為、適宜最新化を行っております。
当社は、テレマーケティングを主体とする業務特性を活かして、ご契約一定期間経過後に専任者からご加入内容の確認保険金・給付金の請求漏れ等の確認、住所変更や改姓などのフォローコールを実施しております。
また、口座振替契約のお客様を対象に、引落日に引落されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」を未然に防ぐ為や「失効」の状態になったお客様に対し、有効状態に戻していただく「復活」のお手続き等のフォローコールを行っております。
なお、フォローコールの状況は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果資料2」に示しております。

取組状況6　保険募集管理体制の整備

【原則3.4.5.6】
〈取組方針6〉

当社は保険募集代理店として、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、各保険会社のガイドライン・マニュアル等と合わせて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。
お客様へ適正な案内を行い、最新の情報をご提供する為に保険会社による商品改訂や新商品の発売、お客様の声の内容等を反映し、適宜見直し最新化を行っております。
また、お客様の適正なご意向に沿った募集プロセスおよ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および業務管理システムへ組み込み、適正な募集を行う為の体制を整備しております。

テレマーケティングにおいては、全ての電話音声ログの録音情報がルール保管期間内の全て保管されており、その適正性の検証の為に、営業部門とは別のコンプライアンス部門の担当者が確認し、問題があればそのフィードバックや指導を行うことにより、募集品質の向上を図っております。
対面販売を行う場合は、お客様からご契約の申込をいただいた後、営業部門とは別のコンプライアンス担当部門からお客様に連絡し、ご契約内容がお客様のご意向に沿った内容かどうか、保障内容の説明および不利益事項等の必須案内事項の説明を受けたかどうかの確認（後確認）を行っております。

音声ログの確認および後確認の状況は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標3」に示しております。

取組状況7　従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【原則7】
〈取組方針7〉

- お客様へ適切な保険募集を行い、最新の情報をご提供する為に、コンプライアンスや保険募集スキル向上、商品知識の習得の為の研修等を毎月行い、取扱い商品やサービスの理解を深める教育を実施しています。

- ご契約の申込をいただいたお客様に対して、電話にてご契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認（後確認）および保険の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、募集人への満足度調査を行っております。満足度調査の結果は、「2021年取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標4」に示しております。

- 従業員の評価については、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評価の対象として反映しております。

当社は、保険契約をご案内するにあたって最も重要なことは、お客様一人一人の状況に合わせ、ご意向に沿い、必要な情報を適正に提供しご契約いただいた後に、お客様が万が一の際に無事に保険金・給付金をお受け取りいただき、お客様へご安心をお届けできることであると考えております。
これら取組状況1～7の総合的な結果として、当社を通じて保険契約をいただいたお客様がどれだけ保険金・給付金をお受け取りいただけたかを、「2021年取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標5」に示しております。

2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）

当社は、『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言に基づく顧客本位の業務運営に関する方針・取組状況に係る成果に関して、以下の指標を公表致します。
取組及びその成果指標に関しては、定期的に更新・見直しを行い、更なる顧客本位の業務運営の浸透・定着に努めて参ります。
※本成果指標の〈〉は、『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言2021年度取組状況の度の取組における成果指標であるかを示しています

成果指標1　保有契約件数および商品種類別割合

〈取組状況1〉

■生命保険

保険種類	件数	割合
死亡	５，３２１	１１．３２％
医療	３５，４１７	７５．34％
がん	６，１０７	１２．９９％
年金・介護等	４９	０．１０％
小計	４６，８９４	９９．７６％

■損害保険

保険種類	件数	割合
自動車	３	０．０１％
火災	０	０．００％
その他	１１２	０．２４％
小計	１１５	０．２４％

総計	件数
	４７，００９

成果指標2　お申込いただいたお客様へのアフターフォロー状況

〈取組状況1.5〉

2021年度（2022年9月末時点）

保全対象世帯数	フォローコール数	フォローコール率
２８，２０８	２５，６３６	９０．９%

※保全対応世帯数に対しての契約内容確認や保険金・給付金漏れ等の保全等の連絡状況となります

成果指標3　お申込いただいた契約における確認状況

〈取組状況3.6〉

新契約取扱件数	モニタリング・後確認実施率
１０，５６２件	６７．５%

※新契約取扱件数に関しては、当社が主幹事として取り扱った契約数となります
※モニタリング・後確認実施率に関しては、お申込頂いたご契約に対し、保険会社へ提出を行うにあたっての音声ログのモニタリング、電話による後確認の実施率となります。

成果指標4　お申込いただいたお客様の満足度

〈取組状況7〉

2021年10月～2022年9月（2021年度）	割合
ご満足の声	８７．０％
ご不満の声	０．２％
どちらでもない	１２．８％
計	１００．０％

※お申込いただいたお客様に、電話にて募集人への満足度調査を行った際に取得した内訳になります

成果指標5　保険金・給付金支払い実績

〈取組状況1.2.3.4.5.6.7〉

2021年10月～2022年9月（2021年度）	累計
１０億３，７７２千万円	９０億８，７７２千万円

※当社において支払金額が多い保険会社4社の合計になります
※百万円以下切り捨て