

『お客様と共に お客様の明日を考える』宣言

株式会社セントラルパートナーズ フィデューシャリー・デューティー(FD)宣言



当社は、従来よりお客様一人ひとりの「ありたい未来」に耳を傾けることを使命として保険募集業務に取り組んでまいりましたが、この度、お客様中心の業務運営に関する方針として『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言を2017年9月26日に策定・公表致しました。

本宣言にて公表した方針に係る取組状況は毎年12月に『取組状況・成果指標(KPI)』として公表致します。

また、より良い業務運営の実現のため、本宣言の取組内容については定期的に見直しを実施しております。『お客様と共にお客様の明日を考える』という理念をより良いものへと発展させるべく、2024年10月1日付けにて取組内容の見直しを行いました。お客様中心の業務運営を実現すべく、従業員一同、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。

2017年9月26日 策定

2024年10月1日 改定

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 熊谷 啓

本取組方針の【原則】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>

取組方針① 『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

1. 「お客様中心の業務運営方針」策定にあたり、策定の背景や目的とともに方針の内容を全従業員に周知し、当方針に則った業務運営を行うことを全従業員に徹底致しました。
2. コンプライアンス遵守の企業文化の定着を図るため、年に1度、QM部(Quality Management:品質管理)研修にて、本宣言の取組方針についての研修を実施し、全従業員への周知を行っております。
3. 当社営業部、QM部、総務管理部の責任者および代表取締役にて、本宣言および取組方針についての検証を行い、定期的に内容の更新を行ってまいります。
4. 2024年度セントラルパートナーズ四半期会にて今期の取組方針を発表し、当方針に則った業務運営を行うことを全従業員に徹底致しました。
5. 本宣言および取組状況・成果指標(KPI)は社内イントラのトップページに掲載し、全従業員が常に『お客様と共にお客様の明日を考える』という理念を意識するよう努めております。

取組方針② お客様の満足度向上のためのサービス提供

1. お客様より保険契約のお申込みをいただいた後、保険をご案内した担当者以外の者から後確認コールを実施しております。お申込頂いた内容がお客様の意向に添っているか、ご不明な点やご質問等がないか、ご親族様への説明の要否などの確認を行い、お客様が生涯にわたって保険を継続頂けるよう努めます。
2. 後確認コール時に募集人の対応についてのアンケートを実施し、お客様の満足度を5段階で評価頂いております。特に良かった点や悪かった点について具体的にヒアリングを行い、5段階評価の結果およびその内容を毎月募集人へフィードバック致します。お客様の評価をダイレクトに伝えることで、良い評価は励みに、悪い評価は募集人の改善点と捉え、募集人の意識向上および募集品質改善に努めます。【原則7を兼ねる】
3. 当社は、「苦情とは、商品・サービス・対応等に対する不満足の表明(事実関係を問わない)で、不満への対応や解決を明示的・暗示的に期待しているものをいう」と定義し、当社または保険会社への申し出を「お客様の声」として集約しております。毎月第1営業日に前月に発生したお客様の声を全従業員へ共有し、当社に瑕疵があった募集については改善策を周知・徹底することで再発防止に努めます。【原則7を兼ねる】

取組方針② お客様の満足度向上のためのサービス提供

4. お客様へ保険のご案内する際は、募集人と上席の2名が担当となる複数名体制を取っており、常にお客様対応が可能な体制としております。また、保険会社毎に専門のチームを組織しておりますので、募集人の入れ替わりにより担当者が不在となった契約についてはチーム全体で引継ぎ、保険契約の終了まで継続して対応できる体制を整えております。
5. 当社はテレマーケティングセールス代理店となりますが、お客様のニーズに応え、オンライン面談（WEB面談）のお手続きをご提案しております。また、対面でのご説明やお手続きを希望されるお客様については、訪問販売またはお客様に当社へ来店頂く等の方法にて対応致します（対応可能な地域に限ります）。
6. お申込みいただいた契約の不成立率^(*1)・早期消滅率^(*2)の数値を顧客満足度のバロメーターとして捉え、保険会社別・募集人別・要因別に割合を算出しております。算定期間中にお申込みいただいた件数が10件以上かつ不成立率・早期消滅率がそれぞれ5%を超える募集人については、募集人自身で募集の振り返りを行い、上席からも募集人への直接指導及び改善策の提示を行うことで、不成立率・早期消滅率の改善に取り組んでおります。

(*1) 不成立率…不備・謝絶・未入金等で成立に至らなかった割合

(*2) 早期消滅率…契約日より4ヵ月以内に消滅（解約・失効等）する割合

取組方針② お客様の満足度向上のためのサービス提供

7. 定期的に当社にてご加入頂いたお客様へ、現在の保険契約の内容の再説明や給付金の請求漏れがないか等の確認、新商品の案内や住所等の登録内容に変更がないかなど、各種お客様サポートや保全対応を電話にて実施しております。【原則6を兼ねる】
8. お客様が公的保険制度を理解したうえで自らに必要な保険を検討できるように、2022年9月より生命保険協会のテキストを利用し、募集人が公的保険制度を適切に理解するよう社内研修を開始致しました。また、公的保険制度についての説明を行った上で募集を行うよう募集チェックシートを見直し、公的保険制度の説明を徹底しております。

取組方針③ お客様の利益を不当に害することがない管理態勢

1. QM部にて適切な募集プロセスに係るルールを策定し、検証、募集人への直接指導を行うことにより、営業部門へのけん制を図る体制を構築しています。
2. 保険募集の適切性を確認・管理するため、営業部門とは独立したQM部が通話ログのモニタリングを行い、適切な募集が行われているか確認を行います。モニタリング量は保険会社別に定めた割合を目標とし、1募集人1件以上を基準にランダムモニタリングを実施致します。QAモニタリングの結果、指導・改善・補正等が必要と判断した場合は、①QM部から担当募集人への直接指導、②募集人指導及び改善策の提示依頼、③募集人へ補正コール依頼 を行います。【原則5を兼ねる】
3. ご契約にあたってお客様の意向に添った適切な商品を提案しているか、正しく記録を残し募集の振り返りを行える内容となっているかを確認するため、QM部および事務処理課にて意向記録を確認しております。【原則5を兼ねる】

取組方針③ お客様の利益を不当に害することがない管理態勢

4. 毎月、担当部門・拠点別にセルフチェックを実施しております。また3カ月に1度は拠点責任者が保険募集に係る21の項目についての状況報告を行い、QM部へ報告を行います。QM部は第2ディフェンスラインとして、実施状況報告に相違がないか等の確認を行い、相違がある場合は、指導および改善を指示致します。
5. 第3ディフェンスラインである内部監査室が年に1度、全オフィスを訪問し、適切な業務運営が行われているか実地監査を行います。改善対応が必要な場合は該当部署へ改善策の指導とともにフォローアップを実施し、監査結果は取締役会にて経営層へ報告致します。
6. 募集人が受けた「お客様の声」は全件QM部へ報告する体制とし、QM部にて苦情管理簿へ記録致します。QM部担当者は速やかに保険会社への報告を行い、保険会社の指示を仰ぎながら適切に顧客対応を行います。不適切な募集についてはQM部研修で事例共有を行い、改善策を全従業員に共有することで再発防止に努めます。また保険募集において事故が発生した場合は、経営層へ口頭報告および書面報告を行う体制を整備しております。

取組方針④ 保険会社別の専売チームを組織

1. 当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に携わることはありませんが、保険会社から代理店手数料を受領しております。そのため、手数料によった保険募集を行わないよう、保険会社毎に専門のチームを組織し、特定の1社を案内する専売方式を採用しております。専売にあたっては、推奨理由を明確に説明した上でお客様の意向に基づき保険商品の提案・推奨を行います。お客様の利益等が不当に害される、利益相反となることの無いよう、お客様が他の保険会社の商品を希望された場合は、別のチームにて対応する体制をとっております。【原則3を兼ねる】
2. 当社は経営層会議により、保障内容、保険料および当社取扱実績等を考慮の上、当社のマーケットに最適な保険会社・保険商品を推奨商品として選定しています。
3. 当社は、生命保険(少短短期保険含む)・損害保険の代理店であり、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはありません。

取組方針⑤ 適切な情報提供と分かりやすい説明

1. 当社は乗合代理店であり複数保険会社・複数の取扱商品がございます。複数の取扱商品からお客様の意向に対応した商品を適切に選択いただくため、保険募集方針を策定しております。
2. 重要な情報を漏れなく、正しく、分かりやすく、どの募集人も標準的に説明できるよう「募集チェックシート」を作成し、募集時には全ての項目を説明することを徹底しております。
3. 保険商品について十分にご理解いただいた上でご契約いただくために、お客様の理解状況を十分に確認の上、契約概要・注意喚起情報を用いて保障内容説明・重要事項説明・不利益事項説明等の説明を行います。
4. ご高齢のお客様への対応として、募集人からご家族様へ保障内容等の説明を行いたい旨を伝え、家族説明の機会を設けるよう努めております。また、訪問販売にあたってはご家族様の同席を積極的に勧め、ご契約者様だけでなく、ご家族様へも適切に情報提供を行います。
5. 部署責任者による意向確認欄の記録や発送商品のチェック、顧客対応履歴の証跡チェックを実施し、疑問点がある場合は担当募集人へヒアリングし、必要に応じて指導する体制を整備しております。

取組方針⑥ 『お客様と共にお客様の明日を考える』サービス提供

1. 当社では、お客様のご年齢やご家族構成、資産の状況、保険商品のご検討の目的等を鑑み、お客様の今後のライフプランを十分に確認の上、現在の準備状況と将来の生活設計との差分について、提案することを募集プロセスとしております。
2. お客様の意向に沿った保険内容でご継続いただく為に、新商品の紹介や見直し提案を実施し、お客様がお持ちの保険の内容把握およびご契約内容とお客様の意向に相違が出ていないかの確認を行っております。
3. 保険契約が有効に継続するためには、お客様のご契約を失効させないように事前の失効防止が大切であると考え、前月保険料が未納のお客様に対し、入金促進フォローを実施しております。
4. お客様が生命保険に加入する主な目的は、医療費・入院費や万一の場合の保障の確保にあるため、保険金や給付金等の支払事由が発生した場合に適切に対応することは、生命保険事業における最も基本的で重要な責務であると考え、専門の知識を有する保全担当部署を設置しております。

取組方針⑥ 『お客様と共にお客様の明日を考える』サービス提供

5. 当社は、情報セキュリティ対策を十二分に行った上で、お客様の情報を顧客管理システムにて一元管理しております。また、営業部門・品質管理部門といった組織体系を構築し、お電話・お手紙などの経路を問わず、お客様のお申し出・ご要望に会社として、速やかに対応するための体制を整備しております。
6. 当社募集人は、お客様に保険のご提案を行うにあたり、保険会社が定める研修プログラムを履修し販売資格試験に合格することを条件としております。賃金規程にて生命保険協会が主催する試験の合格者に対しては資格手当を設けており、専門課程・変額課程のみならず、応用課程、大学課程とより専門的な知識の取得、自己啓発の推進を行っております。また、親会社でも「自己啓発eラーニング」を行っており、無料でFP取得のためのカリキュラムが受講可能となります。【原則7を兼ねる】

取組方針⑦ 適切なガバナンス体制の構築

1. 代理店社員の業績評価は手数料に偏らない募集体制となるよう保険会社別・獲得ANP別に業績バーを設け、固定給を中心とした給与体系となります。【原則3を兼ねる】
2. お客様中心主義に基づいた保険募集を実現すべく、賞与は申し込みだけではなく成立状況（不成立率）やご継続状況等（早期消滅率）が反映した評価となっております。
3. 人事制度細則にて職位別の昇給・昇格基準が提示されており、昇給・昇格に活かされております。
4. 管理職による定期的な面談によるキャリア開発を行っており、従業員のスキルアップやモチベーションの向上、人材の定着や生産性の向上に努めております。
5. 日々のKPIはホワイトボードで部内共有がされております。また、1クールごとに拠点別・保険会社別の進捗をメールで全体共有することで、自らの部署だけでなく、拠点別・保険会社別・会社全体の視点で募集人が達成すべき事項として共通認識を持てる仕組みとなっております。定期的に進捗についての分析や上長指導を実施することでPDCAの実行を推進しております。

取組方針⑦ 適切なガバナンス体制の構築

6. 当社は募集代理店として、当社の規模・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則として、代理店業務管理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。これら社内規則等や各保険会社のガイドライン・マニュアル等は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なります。
7. コンプライアンス意識の醸成と定着には、継続的な啓蒙が重要と考え、コンプライアンスマインドの醸成・確保をテーマとしたQM部研修を毎月実施しております。また、営業募集人だけでなく部署責任者に対しても営業部QM部責任者会議を開き、QAモニタリング結果のフィードバック、指摘内容の共有および改善策の指導等を行い、コンプライアンス意識の定着および不適切な募集行為の検知・防止に努めております。
8. テレマーケティングにおいては、通話音声全てが録音保管されているため、その適切性の検証のため、専任のモニタリング部門【QM部】が随時、ログ確認を行い、問題点に関してフィードバックし、改善・指導に努めております。また、専任の業務管理部門（事務処理課）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組織体制となります。

おわりに

当社は、これらの取組によりお客様中心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。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社取組方針の対応関係

		『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
原則 2	【顧客の最善の利益の追求】	○						
	(注)		○					
原則 3	【利益相反の適切な管理】			○				
	(注)				○			
原則 4	【手数料等の明確化】				○			○
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】					○		
	(注1)			○				
	(注2)				○			
	(注3)					○		
	(注4)					○		
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)		○					○

「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>