

お客様本位の業務運営方針の取組結果のご報告について

REPORT

私たち株式会社F・P・Sは、「お客様本位の業務運営方針」を実現させるため、成果指標(KPI)を設定しました。

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則2~7【これらに付される(注)も含まれます】との対応関係を表示しております。なお、原則5(注2)、原則6(注2)、(注3)は弊社には該当しない内容のため除外しております。

ここで発見された課題等は改善に努め、社内に周知徹底し経営に反映させてまいります。

「お客様本位の業務運営方針」に基づき取り組んだ事項は以下の通りとなっております。

01 お客様の声を活かした業務運営のための取組

CHECK

01 ご契約時の「お客様アンケート」を実施しております。【原則2本文、(注)へ対応】

■ アンケート結果(2020年12月~2021年11月 法人契約を除く 237軒実施)

今回のコンサルティング満足度	説明の分かりやすさ	ご紹介について
4.94	4.97	4.74

※1(不満足)~5(満足)の5段階での平均値(小数点2桁で四捨五入)

◎ お客様の声(一部)

- *的確なアドバイスを頂きありがとうございました。
- *自分や家族の現在と未来に向けての生活を見つめるいい機会になりました。
- *とても親身になって相談に乗っていただき大変分かりやすかったです。今後ともよろしくお願いします。
- *非常に親身に考えて頂き有難いと感じました!
- *とても丁寧にわかりやすく説明して下さりました。安心と信頼を心より感じました。深く感謝申し上げます。
- *保険や資産運用のアドバイスを的確に頂けるのは勿論のこと、きさくに色々な話ができ頼りになります。

CHECK

02 お客様からの苦情・要望・お褒めの言葉を半年ごとに集計し、内容を分析・検証するための「コンプライアンス委員会」を開催し、内容を社内に通知しました。【原則2本文、(注)へ対応】

	前期	後期	計
苦情数	8件	10件	18件
うち当社に起因するもの	2件	2件	4件
要望数	0件	1件	1件
お褒めの言葉数	15件	9件	24件

(2020年12月~2021年11月)

◎ ご不満の声(一部)

- *損保の調査会社によるヒアリング期間中、担当者からのフォローが無かった。
調査会社のヒアリングには介入できないが、電話ぐらいしてほしかった。
- ⇒事故の内容によっては調査が長引く場合もあり、お客様への負担も大きくなるため、進捗状況の確認やお客様に寄り添ったフォローを行うよう社員に周知徹底しました。

■ ご不満の声(一部)

*オンラインセミナーの参加ボタンを押しても参加できない。

⇒オンラインセミナーにおける社内体制を見直し、セミナー中のトラブルにも対応できるよう人員を編成。
使用ツールやネット環境も強化しました。

■ お褒めの言葉(一部)

*保険のことだけでなく、iDeCoのこととか住宅ローンのことまで色々教えて貰って本当に助かります。
夫も私も不動産関係の仕事はしてますけど、長期的に考えてローンを進めたりはしてなかったので、色々勉強になりました。また、これからも何かあったらお願いします。

*父が亡くなって、母も認知症で、相談する人もいないしほんまに困ってました。ほんまに助かりました～(担当者が)おらんかったら、私こまで元気になってへんと思えますわ～おまけに関係ない事(お子さんの保険の事)も色々聞いてしてもほんまに恥ずかしいわ～でも嫌な顔せんとちゃんと聞いてくれはる。しっかり助けてくれはるからほんまに心強いですわ～!ほんまにありがとう～!ほんまに感謝してますう!これからもよろしくお願いしますね～こんな私やけど(笑)

※「お褒めの言葉」はお客様から直接コンサルタントに対していただいた、コンサルタント自身へのお言葉と定義しております。

02 お客様の立場に立った商品・サービスの提供のための取組

CHECK

01 高度な専門性を維持するため、社内研修を毎週実施しております。【原則2本文、(注)、原則6 (注5)へ対応】

◎実施状況

毎週週初の社内研修100%実施。保険販売に必要な最新知識、周辺の金融知識、スキルを習得するために、属性に合わせた研修に取り組みました。

CHECK

02 弊社独自の「意向把握シート」を使用し、ご契約に至った面談記録との照合を実施しております。

【原則2本文、(注)、原則6 本文、(注1)へ対応】

◎実施状況

ご契約に対して100%実施。コンプライアンス委員会に属する社員が、ご意向の変化に伴った面談記録内容「意向把握シート」内容になっているかの点検をし、不明点はコンサルタントに確認、第三者目線で分かりやすい記録になるよう、追加記載や変更を指導しました。

CHECK

03 お客様への適切な商品・サービスご提供のため、適合性の確認を実施しております。【原則5 (注3)、6本文、(注1)、(注4)へ対応】

◎適合性の確認

100%実施。お客様の知識、投資経験、財産状況、加入目的、理解度、保険料原資、継続性を確認し、「意向把握シート」面談記録に記載しました。コンプライアンス委員会に属する社員による第三者目線での内容照合も全件実施しました。

◎特定保険(投資性商品)の適合性確認

100%実施。リスク許容度、リスク理解度にも照らしてお客様に適合しているかを確認しました。収集した情報は「意向把握シート」及び面談記録に記載しました。コンプライアンス委員会に属する社員による第三者目線での内容照合も全件実施しました。

◎継続率

「遠い未来の約束」という保険の性格上、お客様と長期にわたって信頼関係を築くことを喜びとしています。
そのため、保険の継続率をお客様との信頼関係の証として、適切な商品・サービスの提供が行われたことの指標とします。

■生命保険【取扱い保険会社のうち、2021年度(2020年12月～2021年11月)中の新契約が多かった上位3社】

1	メットライフ生命	MOF37:91%(2021年12月時点)
2	マニユライフ生命	IQA24:99%(2021年12月時点)
3	エヌエヌ生命	IQA24:96%(2021年12月時点)

※MOF37とは、集計対象期間に成立となったご契約のうち、保険料払込回数が37回以上継続された契約の割合をいいます。

※IQA24とは、ご契約をお預かりしてから2年間の継続率を示す指標となります。

■損害保険継続率【自動車保険更改率】

87.9% (取扱い損害保険会社2社の平均値)

※取扱い損害保険会社2社において、2021年度(2020年12月～2021年11月)中に到来した満期契約に対して更改された件数の割合。

※長期一括契約が多い火災保険は指標となりにくいいため、1年毎の更改が多い自動車保険を指標としております。

CHECK

04 比較推奨商品の見直し、推奨理由の見直しについて「推奨選定委員会」を開催しました。【原則3本文、(注)へ対応】

◎開催回数

2021年1月、2021年4月、2021年5月、2021年9月の合計4回開催。保険会社から新商品が出る毎に、商品研究の上、推奨商品に選定するか否かを検討いたしました。推奨商品選定にあたり、保険会社からの販売手数料等に左右される商品の提供にならないよう(利益相反の適切な管理)、保障内容や特長、お客様にとってのメリット・デメリットを考慮の上、推奨する商品と推奨理由を定めております。

CHECK

05 早期消滅契約等の報告書を踏まえ、「コンプライアンス委員会」を開催し原因究明に努めました。

【原則2本文、原則6(注1)へ対応】

◎早期消滅契約等の報告書

100%実施。契約から2年以内の早期解約・早期失効、不成立、クーリングオフ、保険料不払いによる無効契約は、全件原因と対応状況、管理者による指導・指示、最終報告までを記載し「早期消滅契約等報告書」の提出、面談記録への添付を義務化しております。

◎コンプライアンス委員会による原因究明

年2回開催。「早期消滅契約等報告書」毎の指導とは別に、半年ごとに内容を集計し「コンプライアンス委員会」にて再度検証、社内周知と業務・募集プロセスの改善・指導を実施しました。

CHECK

06 コロナ感染症対策への取組状況について【原則2(注)へ対応】

◎オンライン面談・オンラインセミナーの実施

お客様のご希望に合わせ、オンライン面談に取り組んでおります。オンラインセミナーの開催については、6項目-01をご参照ください。

◎ご来社面談への対応

空気清浄機・非接触型アルコール消毒器・パーテーションの設置、1日3回の社内アルコール拭き取りを実施しております。また、ご訪問面談時には玄関前での、手指・鞆等のアルコール拭き取りを徹底しております。

03 重要な情報のわかりやすい説明のための取組

CHECK

01 重要な情報の提供を行い、お客様にご理解いただいているかの確認を実施しております

【原則4本文、原則5本文、(注1)、(注3)、(注4)、(注5)、原則6 (注5)へ対応】

○「契約概要」「注意喚起情報」の説明・手交

100%実施。特に重要な部分を強調して伝える、アンダーラインを引く等、お客様が判断されるために必要かつ重要な情報を分かりやすくお伝えしております。面談記録にもご説明した旨、お客様のご様子などを記録し、年月が経った後も当時を思い出せるよう残しております。

○特定保険などリスクのある商品の説明

100%実施。各保険会社のルールに則り、お客様にとってリスクがある事項(解約控除や為替の変動などにより解約返戻金が払込保険料を下回る可能性があること、外貨建保険料は為替により日本円での保険料が変動すること、金融商品市場における相場等の変動により損失が発生する恐れがあること等)、お客様が負担する手数料(為替手数料、信託報酬等)に関する事項について、特にしっかりご理解いただくよう時間をかけて説明しております。その際の様子は面談記録に詳細を残すようルール化しました。

CHECK

02 解約や乗換契約を伴う場合は、お客様が不利益となる事項の説明を必須としております。

【原則5本文、(注1)、(注5)へ対応】

○解約や乗換契約に伴う不利益事項の説明

100%実施。これまでご加入されていた保険の解約や乗換契約により、お客様に発生しうる不利益事項について、十分な説明を行いご理解いただくよう努めております。ご説明の際のお客様のお言葉(ご質問やご返答)や状況を面談記録に記載し、ご理解されている旨を記録するようルール化しました。

○重要事項説明の確認書の提出

100%実施。上記①②を含む契約における重要な情報をコンサルタントが確実にお伝え出来たか、ご不明点はないかをお客様と確認するため、弊社独自の「重要事項説明の確認書」を作成しております。お客様に、上記を含む重要な情報の各項目の説明を受け、且つ了承したかのチェックをして頂き、全項目チェックとご署名があるものを会社提出、面談記録への添付必須としております。

CHECK

03 ご高齢のお客様への対応【原則6 (注4)へ対応】

○「高齢者募集面談報告書」の提出

100%実施。70歳未満のご親族の方の同席を第一に推奨し、お客様の状況に合わせ上席者の同席、複数回の面談を経てご契約いただくよう徹底しております。年月が経った後も当時を思い出せるよう面談記録に詳細を残すとともに、弊社独自の「高齢者募集面談報告書」の作成を必須とし、適正な対応が行われていることを管理しております。

04 アフターフォローの充実

CHECK

01 ホームページやSNSを通じた情報発信を実施しております。【原則6(注1)、(注5)へ対応】

◎ **ホームページ・SNSでの情報発信**

ホームページでの情報配信(2020年12月~2021年11月 お知らせ更新) 28回更新

SNS(Facebook・Twitter・Instagram・LINE)での情報発信 月4回発信

CHECK

02 既契約者様へのサービスとして、ニュースレターや外部講師セミナーを実施しました。【原則6(注1)へ対応】

◎ **ニュースレター(Waymark)の発行、メールマガジン配信**

既契約者様向けニュースレター「Waymark」 年6回発行

既契約者様向けメールマガジン 月2回発信

◎ **既契約者様向けセミナーの開催**

外部講師を招いての無料セミナーを開催いたしました。開催回数につきましては6項目-01をご参照ください。

CHECK

03 ご高齢の特定保険契約者様へのアフターフォローを実施しております。【原則6(注1)へ対応】

◎ **実施状況**

100%。昨年度から1年に1回ご面談を主とした、既契約内容・ご請求の有無・リスクについて再度の説明・現在の為替や運用状況・ご加入の目的等のご確認を実施する旨、社内ルール化し取り組みを始めております。ご訪問を基本としておりますが、コロナ禍でお電話でのご連絡をご希望される方が多い状況です。今後は特定保険に限らず、対象範囲を広げていく予定です。

05 社員の意識向上の仕組み作り

CHECK

01 コンプライアンス研修を実施しております。【原則2本文、(注)、原則6(注5)、原則7本文、(注)へ対応】

◎ **実施状況**

毎月月初の社内研修100%実施。月初のみならず週初の研修内でも、コンプライアンス違反事例の共有や社内ルールの周知徹底、保険募集の各種規定やマニュアルの改訂等、研修に取り組みました。また、隔月実施の自己点検チェックを通じ、取組みの浸透を図りました。

CHECK

02 FP資格の取得を推奨しております。【原則2本文へ対応】

◎ **取得率**

94%(内CFP® 4名、1級FP技能士 5名、MDRT 4名)

※弊社では専ら保険募集に関わる「AG事業部・FP事業部」所属の社員の内、CFP®・AFP・1級~3級FP技能士・TLC(生命保険協会認定FP)・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)をFP資格と認めております。また、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの証であるMDRT会員も上記に含むことといたします。

CHECK

03 人事評価制度による社員のキャリアアップ支援を実施しております。【原則7本文、(注)へ対応】

◎ 月1回実施。個人の目標に対し、上司との面談を通じて自身の目標への進捗確認・修正を行っております。弊社では企業理念に基づいた人事評価制度を作成・採用しており、定量項目だけではなく定性項目での評価も行い、社員のキャリアアップを支援しております。

06 地域社会貢献への取り組み

CHECK

01 金融リテラシー向上のために各種セミナーや動画での情報発信を実施しております。【原則6(注5)へ対応】

■ セミナー開催・動画配信回数(2020年12月~2021年11月)

外部講師(行政書士・司法書士・ファンドマネージャー)を招いてのセミナー	4回
提携企業さまとの合同セミナー	46回
社内における開催セミナー(うちFP3級講座)	20回(12回)
オンラインセミナー	31回
You Tubeによる動画配信	4回

CHECK

02 地域社会への貢献として、寄付を行いました。

- 小児がんをはじめとした医療的ケアが必要な子ども・若年成人と家族のための施設『チャイルド・ケモ・ハウス』に、10万円の寄付を行いました。

以上