

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社 F.L.P（社長：春野 高利、以下「当社」）は 2019 年度におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は企業理念「お客様の想いを受けとめ、安心を提供する」に則り、創業以来、複数の保険商品を取扱う保険代理店として、役職員一人ひとりが、「高齢化社会」「長生きリスク」と真摯に向かい合い、適正且つ、公正な生命保険を普及させるべく、人生設計（ライフプラン）に適した保険商品をご提案することや万が一の場合には、お客様に寄り添いながら、保険金・給付金請求等のサポート等を行うことを通して、より一層地域そして社会に貢献してまいります。

1. 「お客様の想いを受けとめ安心を提供する」宣言の取組状況について

当社では当該方針および取組内容の定着を測る定量指標（Key Performance Indicator）として、「ご契約の継続率」「お客様の声」の 2 つを定め公表をしております。2019 年度の取組みについては以下の通りです。

なお掲載の数値については当社における概念、定義に基づいて算出しております。

① ご契約の継続率

お客様のご契約が継続されていることは、当社のお客様へのご提案は安心を提供できている表れであると認識し、継続率を定量指標に設定することといたしました。引き続きより一層の安心を提供に努めてまいります。

	継続率
2019年4月～2019年6月	98.1%
2019年7月～2019年9月	97.9%
2019年10月～2019年12月	97.6%
2020年1月～2020年3月	97.9%

② お客様の声

お客様から頂戴した当社へのお客様の声はご満足いただけるサービスを提供できた表れであり、また、課題・改善点に対する重要なご指摘と位置付け、お客様の声を定量指標に設定することといたしました。

引き続きより一層ご満足いただけるサービスを提供に努めてまいります。

2019年4月～6月 受付状況

	件数	構成比
満足感が高かったご意見	127	77.4%
ご指摘・ご要望があったご意見	37	22.6%
合計	164	100.0%

ご指摘・ご要望があったご意見の受付状況

	件数	構成比
接客対応について	12	32.4%
保険会社対応について	6	16.2%
保全対応について	5	13.5%
申込対応について	3	8.1%
収納対応について	2	5.4%
その他	9	24.3%
合計	37	100.0%

2019年7月～9月 受付状況

	件数	構成比
満足感が高かったご意見	128	75.7%
ご指摘・ご要望があったご意見	41	24.3%
合計	169	100.0%

ご指摘・ご要望があったご意見の受付状況

	件数	構成比
申込対応について	13	31.7%
接客対応について	11	26.8%
保全対応について	8	19.5%
収納対応について	4	9.8%
その他	5	12.2%
合計	41	100.0%

2019年10月～12月 受付状況

	件数	構成比
満足感が高かったご意見	152	84.4%
ご指摘・ご要望があったご意見	28	15.6%
合計	180	100.0%

ご指摘・ご要望があったご意見の受付状況

	件数	構成比
接客対応について	8	28.6%
保全対応について	7	25.0%
申込対応について	6	21.4%
収納対応について	4	14.3%
その他	3	10.7%
合計	28	100.0%

2020年1月～3月 受付状況

	件数	構成比
満足感が高かったご意見	142	81.6%
ご指摘・ご要望があったご意見	32	18.4%
合計	174	100.0%

ご指摘・ご要望があったご意見の受付状況

	件数	構成比
保全対応について	5	15.6%
申込対応について	5	15.6%
収納対応について	5	15.6%
接客対応について	3	9.4%
保険会社対応について	1	3.1%
その他	13	40.6%
合計	32	100.0%

2019年度 受付状況

	件数	構成比
満足感が高かったご意見	549	79.9%
ご指摘・ご要望があったご意見	138	20.1%
合計	687	100.0%

ご指摘・ご要望があったご意見の受付状況

	件数	構成比
接客対応について	34	24.6%
申込対応について	27	19.6%
保全対応について	25	18.1%
収納対応について	15	10.9%
保険会社対応について	7	5.1%
その他	30	21.7%
合計	138	100.0%

2 職業倫理・顧客本位の商品提案・サービスの提供について

当社は、保険代理店として、お客様へのゆるぎない信頼と安心のために、お客様のプライバシー保護、法令の遵守、そして特定の保険会社に偏らない顧客本位の倫理観を、いかなる時でも最優先し、お客様のライフプランに沿った商品のご提案、サービスの提供をしてまいりました。引き続き、より一層の商品のご提案、サービスの提供に努めてまいります。

(主な取組み)

保険募集にあたっては、保険に関する不安や疑問、お客様ニーズや人生設計（ライフプラン）をお伺いしたうえで、将来必要となる保障額や備えるべきリスク等についてお客様に正しくご理解いただくための丁寧な説明とご意向に沿った提案を行っております。

ご高齢のお客様に保険商品を提案する場合には、社内で高齢者募集の際のルールを制定し、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入までの流れやご意思の確認をより丁寧に実施しております。

保険商品ご加入後におきましても、定期的なダイレクトメール※や電話等を通じ、保険業界の動向やお客様のライフスタイルの変化にあわせた適切な情報提供等を行っております。

※：定期的なダイレクトメール

当社のご契約者様に対し、年1回、保険業界の動向（保険料の値下げ等）や当社の近況（新規店舗のご案内等）をお知らせするツールを郵送しております。

3 サービス業としての心得、「お客様の声」を活かす取組みについて

当社は、形のない商品への配慮を大切に、お客様にお渡しする資料、ご相談頂く空間に心を込めた演出を心掛け、笑顔と清潔感のある身だしなみでお客様に接します。そして、ご契約後も真心のこもったアフターフォローを実践します。また、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えできるよう「お客様の声」を活かし、サービス向上に向けた業務運営の改善に努めてまいりました。引き続き、より一層「お客様の声」を活かし、サービス向上に向けた業務運営の改善に努めてまいります。

(主な取組み)

お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声※」として真摯に受け止め、社内で共有し、業務運営の改善に取り組むとともに、一人ひとりの「お客様の声」に対し、誠実かつ迅速にお応えするよう努めてまいります。

「お客様の声」を業務運営に反映させるため、代表取締役社長を委員長とした「コンプライアンス委員会」を定期的に関催し、「お客様の声」の共有およびお客様サービスに関する制度・体制の改善に向けた審議を行っております。

※：「お客様の声」

最寄りの店舗に来店いただいたお客様に対し、接客態度や店舗の雰囲気等についてのご満足度アンケートを実施しております。また、アンケートのみならず、苦情、要望、ご意見などお客様の声の全てを記録し、取りまとめております。

4 プロフェッショナルの誇り、「知識の習得と分かりやすい情報提供」の取組みについて

当社は、品格ある職業としてMIプランナーの文化を創造していきます。お客様に必要とされ、信頼され喜ばれるプロとなり、常に「高い専門知識の習得」、「人間性の研鑽」に取り組めます。習得した知識をお客様へ正しく伝え、ライフプラン・意向に沿った保険商品の提供に努めてまいりました。引き続き、より一層「高い専門知識の習得」、「人間性の研鑽」、そして習得した知識をお客様へ正しく伝え、ライフプラン・意向に沿った保険商品の提供に努めてまいります。

(主な取組み)

階層別に研修制度を設け、常に知識やスキルを向上させることができるようにし、プロフェッショナルとして成長できる環境を職員へ提供してまいります。

研修の内容には商品や制度などの知識面以外で、「あり方」「正義感」「社会貢献」など保険を取扱ううえで備えなくてはならない価値観も含めて研修し、金融に携わるプロフェッショナルになれるものといいたします。

5 利益相反の適切な管理について

当社は、お客様の利益を不当に害する取引を適切に管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいりました。引き続きより一層の体制整備、維持、改善に努めてまいります。

(主な取組み)

お客様の利益保護を図る観点から、お客様の利益を不当に害する取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に管理する体制の充実に努めてまいります。

複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結することを通じて商品ラインナップの拡充に取組むとともに、当社独自の選定基準（商品特性、保険会社の健全性およびサービス内容）に基づいて選定した推奨保険商品の中から、お客様のご意向を確認したうえで最適な保険商品をご提案しております。

特定の保険会社の商品や手数料の高い保険商品の募集を最優先して行わないよう販売実績のモニタリングおよび教育の徹底をするとともに、推奨保険商品は定期的な見直しを行っております。

6 方針の浸透に向けた取組み

当社は、役職員一人ひとりがお客様本位の業務運営を実践していくため、研修体系等の整備や当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいりました。引き続き、より一層の研修体系等の整備や当方針の浸透に向けた取組の促進に努めてまいります。

(主な取組み)

お客様の最善の利益を追求するため、役職員一人ひとりの意識醸成および教育体制の充実に努めてまいります。

具体的には、お客様本位の業務運営の浸透に向けた行動指針を作成するとともに、評価体系への反映や会議・研修等での徹底等を行い、お客様本位で行動することを役職員一人ひとりに浸透させていく取組みを行っております。

保険商品ご加入時にとどまらず、保険商品ご加入後のサービス活動時においても、丁寧なコンサルティングを行えるよう、コンサルティング教育やFP知識をはじめとした知識面の教育充実に努めてまいります。