

「お客様に絶大に支持される会社宣言」に係る取組状況

2018年8月10日

株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング

株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティングは、2017年度、お客様に絶大に支持される会社宣言の実践に向けて、次のことを行ないました。

1. お客様本位の業務運営を一層推進するため、「お客様に絶大に支持される会社宣言」を作成し、公表します。

(取組状況)

- ・当社は、従来から「お客様に絶大に支持される会社」並びに「従業員が本気で長く働きたいと思える会社」を経営理念としており、様々な機会を通じて、従業員への浸透を図っています。
- ・「お客様に絶大に支持される会社宣言」を当社のホームページに掲載すると共に、社内体制の変更に伴い本宣言の改訂を行ないました。

2. 真にお客様本位の保険商品の募集を行なうため、強固な募集体制の構築を目指します。

(取組状況)

- ・当社の販売チャネルには、通信販売と訪問販売があります。
- ・通信販売においては、全ての電話音声ログを録音し、その音声ログを営業とは別の管理部門の担当者が聞き、問題点のフィードバック等を行なうことにより、募集品質の向上を図っています。
- ・訪問販売においては、タブレット端末を活用した各保険会社のペーパーレス契約手続きを推進し、ご契約までの期間短縮や契約手続きにおけるお客様の負担軽減に取り組んでいます。また、営業の責任者と管理部門の担当者がお客様の意向把握の適切性を確認しています。
- ・お客様からご契約の申込を頂いた後、営業とは別の管理部門からお客様に連絡し、ご契約がお客様の意図するもので、またその内容に間違いのないことを確認しています。(後確といいます。) また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しています。

3. お客様の声への取り組みを充実させます。

(取組状況)

- ・お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路から伝わり、当社コンプライアンス部にお客様の声として集約されます。
- ・コンプライアンス部は、集約された苦情の調査・分析を行ない、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います。また、苦情の状況と改善策は、毎月のコンプライアンス委員会並びに取締役会に報告されています。

4. お客様のご意向に沿った商品選択と比較推奨を行ないます。

(取組状況)

- ・通信販売においては、年齢・性別等のお客様情報からお客様のご意向を推定し、該当する保険種類の募集資料を発送します。その後、推奨理由も含め商品等の説明を行ない、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ています。
- ・訪問販売においては、「お客様ご要望お伺い書」を用いてお客様のご意向を把握し、推奨商品の絞り込みを行ない、お客様のご意向に合った商品とその推奨理由も含め提案しています。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います。

5. お客様に寄り添ったアフターフォローを実施します。

(取組状況)

- ・当社から保険加入のお申し込みを頂いたお客様へ、ご契約内容の確認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を目的として、2017年度は48万人以上のお客様にフォローコールを行ないました。

6. 「お客様のご満足」＝「私たちの喜び」であり、従業員満足度の向上を目指します。

(取組状況)

- ・ご契約の申込を頂いたお客様に対しては、電話にてご契約の最終意思確認並びに募集人への満足度調査を行なっています。2017年度は、満足度調査でお客様の声を23,976件取得し、満足とのご回答を頂いたお客様の割合は、95.0%でした。
- ・通信販売でご契約されたお客様に対しては、募集人から直筆のお礼のお手紙を差し上げるなど、お顔の見えないお客様との距離感が縮まるよう努めています。

7. 教育・研修・評価制度の充実を図ります。

(取組状況)

- ・ある一定以上のスキルが必要な訪問販売、外貨建商品取扱の分野では社内ライセンス制度を設け、新規取得・更新の厳格な運用を行なっています。
- ・適切な保険募集を行なうために、Eラーニングを活用した学習サイトを構築し、月次ベースでコンプライアンス研修等を行なっています。
- ・従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面接で、達成度を共有し、給与に反映しています。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでいます。

8. お客様志向のサービスチャネルを構築し、お客様の利便性・満足度向上を目指します。

(取組状況)

- ・当社グループは、当社をはじめ保険見直し本舗、損害保険見直し本舗、みつばち保険グループ、オネスト・ビジネス・コンサルティングの5社で保険の販売を行なっています。販売チャネルとしては、通信販売、保険ショップ、訪問販売、Webサイトの4つを展開し、お客様のライフスタイルやニーズの多様化に合わせ、保険の販売を行なっています。2017年度の保険販売の割合は、保険ショップ69%、通信販売14%、訪問販売9%、Webサイト8%となっています。