

ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング

最上級のコンプラ態勢で差別化

100人体制を構築

「最上級のコンプライアンス態勢を構築・維持することで他社との差別化を図りたい」と話すのは、ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング(東京都新宿区)の山岸英樹社長。金融庁では「今年度、『保険会社等向け監督方針』の策定をはじめ、今年度から立ち入り検査を開始したりするなど、代理店へのコンプライアンス態勢強化を推進している。代理店を取り巻く環境が厳しさを増す中、テレマーケティングチャネルに強みを持つ同社では、金融庁の方針に先駆けて2009年から独自に高度な態勢を構築。現在、総勢100人体制で適正な募集に向けた監視・確認を行っている。



ドアで入・退出をすべて記録 (写真は山岸社長)



全国の拠点すべてのフロアに監視カメラを設置し、録画

当の長坂誠司執行役員は「今回、徹底的に態勢構築に取り組んだことで盤石な態勢が構築できた」と自信を見せる一方、「コンプラ

3億円掛けて本社を可視化

態勢強化に向けて同社では、独自に設けた認証制度をクリアした人のみ告知の取り扱いができる「告知取扱者認定制度」を導入。また、月1回拠点ごとに研修を行う際は、その日の募集活動をすべて取り止め、研修会場を用意して全員参加で講習やディスカッション

などに取り組んでいる。社内体制では、企画・調査を行う「コンプライアンス部門」に20人、契約獲得後に再度契約内容の確認を行う「後確部門」に20人、すべての募集人を対象に通話内容確認を行う「QA (Quality Assurance) 部門」に50人、顧客の声を幅広く収集する「お客様の声センター」に10人、社では多いところでも10人程度といわれる上、10倍以上の人員を充てている。内部監査室の松本亜三雄室長は「募集時の通話内容はすべて録音の上、一



ガラスのパーテーションを採用

つづつQA部門がチェックしている。対面募集する方法よりも高品質な募集活動ができるのではな

感を保ちながら業務に当たると述べる。今年9月には、老朽化に伴い本社を池袋から新

40%を超えるときもあった契約書類の不備率が、最近では5%まで改善。人事本部の有吉祐二本部

もあつた。しかし、同社の場合は、経営トップの強いリーダーシップにより早期に高水準の態勢を構築でき、当局もそれ

山岸社長も「代理店の大型化が進む現状から見れば、今後、さらなる競争激化が予想される。その中で当社が勝ち残るためにも、他社よりも早く高度な態勢を構築する必要が。今後もブラッシュアップしながら、さらなる品質向上に努めたい」と強調する。

態勢構築で離職率も低下

こうした取り組みを進めた結果、同社では業務の効率化や社内環境の向上にもつながったという。ある商品を専門で取り扱う部署では、昨年度

インスは常に社会の変化に合わせて継続していくもの。今後ともライアンドエラーを繰り返しながら取り組んでいきたい」と語る。

地銀4行などから業務を受託

集活動ができるのではな

たる雰囲気となるようレ

最近では5%まで改善。

PRすることで、現在の80席から今期中には200席分まで拡大を目指す方針だ。

コンプライアンス部門

自律した態勢構築へ

西村あさひ法律事務所

弁護士 滝本

豊水氏

代理店の大型化や募集チャネルの多様化が進む昨今、代理店のコンプライアンス態勢確

立は、保険会社からの指導だけでは限界がきているように見受けられる。しかし、顧客のニーズに合わせるために

ただ、それは当然のことながら膨大なコストや時間がかかる。当初、ニュートン・フィ

このような思い切った取り組みは理想的ではあるが、現実問題としてはなかなか進められないのも実情だろ

「ハード面」に移行していくまでの具体的な方針を示すことが、態勢構築を進めていく上で取り急ぎ求められる

「コンプライアンス態勢確

「コンプライアンス態勢確

「コンプライアンス態勢確

「コンプライアンス態勢確

「コンプライアンス態勢確



「コンプライアンス態勢確

「コンプライアンス態勢確

「コンプライアンス態勢確

「コンプライアンス態勢確

保険判例 2011

研究者・弁護士など法曹、実務家に求められる保険判例の決定版 石田 満 編

- 保険判例等研究会 (会長=石田満上智大学名誉教授) が積み重ねてきた気鋭の法律家、実務家による判例研究から 2010 年度に保険毎日新聞に連載してきた最新の判例評釈 24 本を第一部に収録
- 第二部「新保険判例の動向」では責任・新種・海上<運送>関係で 15 件、傷害・生命関係で 8 件、火災関係で 5 件、自動車関係で 20 件、「総合」で 3 件、合計 51 件の判例についてコメントとともに主要箇所を抄録

(2011年6月刊)

●A5判本文438頁 ●定価5,250円(本体5,000円+税) 送料340円

「保険判例2009」「保険判例2010」も発売中

保険判例

2011

石田 満 編

損害保険・生命保険等の最新判例評釈を掲載

保険判例等研究会(会長=石田満上智大学名誉教授)が積み重ねてきた気鋭の法律家、実務家による最新の判例研究から2010年度に保険毎日新聞に連載してきた最新の判例評釈24本を第一部に収録。第二部「新保険判例の動向」では責任・新種・海上<運送>関係で15件、傷害・生命関係で8件、火災関係で5件、自動車関係で20件、「総合」で3件、合計51件の判例についてコメントとともに主要箇所を抄録

保険判例2009 定価5,250円(本体5,000円+税)

お申込は FAX または Web で

FAX 03-3865-1431 http://www.homai.co.jp/

保険毎日新聞社

東京都千代田区岩本町 1-4-7 TEL 03-3865-1401