

ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング

山岸社長と滝本弁護士に聞く

# 財務局から定期報告解除を受けて

## 業界をリードする立場に――

業界最大規模のコールセンターを活用して通信販売を展開しているニュートン・フィナンシャル・コンサルティング(東京都新宿区、以下NFC)が独自に取り組んでいる高度なコンプライアンス態勢構築が注目を集めている。従業員の意識改革や各種マニュアルの整備、独自の社内定制度など、募集・苦情・内部・個人情報管理の態勢強化に努めた結果、募集品質の向上と大幅な苦情削減を実現。また、社内統一基準を策定するなど態勢を強化することで顧客満足度の向上にもつなげている。社長に就任して以来、さまざまな態勢構築に注力してきた同社の山岸英樹社長と、態勢構築にアドバイスを行ってきた西村あさひ法律事務所の滝本豊水弁護士に、具体的な取り組みなどについて聞いた。



山岸社長

**募集・苦情 管理態勢 など強化**  
――最初に取り組んだことは、

山岸 従業員の意識改革から着手した。社長に就任した当時は受注第一主義の意識が強かったため、従業員に「お客さまから絶大な支持を得る」ことを表明し、経営トップ自ら顧客第一主義の姿勢を示して改善を図った。また、お客さまの声をフィードバックする機会がなかったことから「お客さまの声制度」を構築。お客さまのこ



滝本弁護士

不満の声、お褒めの声などをすべて従業員に周知し、それを評価という形で人事制度に組み込んだ。

滝本 当初、NFCからアドバイスしてほしいとの話があったときは、正直なところ懸念もあった。しかし、経営トップ自らに改善に向けての強い意思が確認でき、協力することを決めた。態勢構築のためにはまず経営トップが強い意思を持つ

告知の取り扱いができる「告知取扱者認定制度」を導入したことでお客さまに対する専門性が増したほか、契約後に再度お客さまに対して契約内容の確認を行う「後確認部門」、募集人の通話内容確認を行う「QA (Quality Assurance) 部門」

山岸 意識改革を従業員に浸透させることには時間がかかった。従業員を入れ替えることはせず、経営トップ自ら顧客第一の考え方や姿勢を示すことで意識改革に取り組んだ。また、関東財務局の無予告検査を受けたことも改革を進める上で大きかった。検査を受けたときは関東財務局の求めるレベルに達していなかったが、そこで細かい点に至るまで幾つか指摘事項をいただき、その後の定期的な改善報告を行ったことで継続的な改善を図ることができた。

滝本 関東財務局の検査結果によっては、登録取り消し(業務廃業)・業務停止などの厳しい処分もあると考えていた。検査後、関東財務局への定期的な改善報告をしっかりと行ったことが、高度なコンプライアンス・コンプライアンス態勢の構築につながったのではないかと感じている。

山岸 現在の課題は、募集一人一人が自己完結できるように、募集品質を向上させていくことが課題だ。当社のコールセンターでは、募集一人一人が1日100件以上のお客さまにアプローチしているが、

取り組み、従業員に浸透させることが重要だ。――具体的に強化した点は、

山岸 具体的には、①募集管理②苦情管理③内部管理④個人情報管理の四つの態勢の強化に努めた。①と②では、正しい募集活動や顧客対応、苦情への適切な対処、再発防止のための管理・検証、指導、教育などを行う部門を設置し、毎月1回稼働を止めた研修などを実施した。③では、当社の内部監査機能を充実させ、④では、管理態勢の安全性の見直しを行い、すべての態勢構築にPDCAサイクルを活用した。特に、独自に設けた認証制度をクリアした人のみ

などを拡充したことで大幅に苦情が減少した。滝本 「後確認部門」を設置していることは高く評価している。契約内容の確認のために部署を置くことは手間や時間、コストが掛かる。その上、必ずしも利益に結び付かない点もある。代理店自らがお客さまのために徹底した管理態勢を構築すると判断した山岸社長の姿勢が一番の決め手だと思う。

高度なコンプライアンス態勢構築  
――態勢構築で苦労したことは、

山岸 関東財務局が求める代理店の姿と、代理店が考えている理想の姿は必ずしも一致していないと感じた。当社は乗合代理店のため、保険会社ごとに取り扱い基準が違い、これまでは保険会社

考えている。今後、代理店への検査は引き続き行われるため、大型代理店は募集管理や内部管理態勢を構築することが重要だ。しっかりとコンプライアンス態勢を構築すれば顧客や保険会社からも高い信頼が得られる。

また、従業員には「お客さまに何を伝えたか」ではなく「どう伝わったか」にこだわって募集活動するよう指導している。その結果、顧客満足度の向上につながっており、契約者からの紹介による契約件数が急増している。

## 社内の統一基準も策定

### 苦情が大幅に減少

――今後の取り組みについて。

山岸 当社の独自の統一基準を策定した

# 保険の数学

小暮雅一 著

――生保・損保・年金――

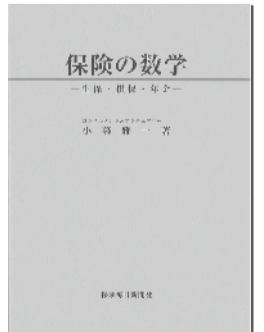
保険毎日新聞社4月刊

A5判296頁 定価3,465円(本体3,300円+税) 送料290円

生命保険・損害保険・年金の料率算定の基礎を理解するための入門書。アクチュアリー試験合格への対策に必要な練習問題、わかりやすい解説と例題解説を豊富に掲載。

#### 本書の内容

- 第1章 損害保険料率算定の仕組み
- 第2章 生命保険料率算定の仕組み
- 第3章 年金の数学
- 第4章 損害率の計算方式とその見方
- 第5章 保険経営に役立つ確率・統計の実例
- 第6章 保険数学①
- 第7章 保険数学②



□お求めはFAXまたはWebで

株式会社 保険毎日新聞社 〒101-0032東京都千代田区岩本町1-4-7 ☎03-3865-1401

FAX 03-3865-1431

URL <http://www.homai.co.jp/>