

ニュートン・フィナンシャル・  
コンサルティング

業務品質評価運営認定取得代理店の取組み 2

# テレマ軸に幅広い世帯に保険提案



田中社長

ニュートン・フィナンシャル・コンサルティングは、テレマーケティングを軸に全国の幅広い世代に対して募集活動を行っている。加えて、契約内容の確認や請求漏れの可能性のある給付金・保険金の案内や契約保全、新商品の情報提供等を目的に顧客一人一人に最適なフォローコールを行っている。生保協会の業務品質調査では、重要事項や不利益事項等の説明漏れをなくす顧客対応の取り組みや、標的型メールの訓練等による募集人教育を行う体制などが評価された。同社の田中克尚社長に業務品質評価への対応や取り組みに対する思いなどについて聞いた。

——貴社の概要を。

田中 当社はコールセンターを軸にした保険商品の販売以外にも保険に加入しているお客さまに対するフォローコールや見直しの案内などを行っている代理店で、強みの一つであるオペレーター育成のノウハウを生かして、オペレーターの派遣や、当社以外の代理店のコールセンターのコンサルティング業務もしている。現在約300人のオペレーターが所属しているが、2000年代からテレマーケティングの取り組みをスタートさせ、これまでにノウハウを積み上げ、生産性に加え品質向上に向けて取り組みを進めてきたことにより一定の評価を得ている。

——業務品質評価への対応とその取り組みについて。

田中 当社は、スタディグループやワーキンググループの活動を通じて、当社の顧客本位の業務運営体制の適正が確認できることに加え、取り組みを通じてさらに体制整備のレベルを高めることにつながることを考えた。当社は、お客さま対応についてテレマーケティングを軸にしていることから、保障内容や重要事項、不利益事項などの説明漏れがない正しい説明を全てのお客さまに実践する必要がある。そのため、テレマーケティングでの営業時には、保険商品ごとのチェックシートを作成して募集人が重要事項や不利益事項の説明漏れをしないかを確認している。また、成績に関連する評価以外にもお客さまからの感謝の声を多く寄せられた人を表彰する「お客さまの声制度」を運用している。この他にも、個人情報保護

## 体制整備のコンサルティングサービスも

——情報管理について徹底している。また、サイバー攻撃に対するサイバーセキュリティ体制を整備してプライバシーマークの認証を受けており、それに準拠したセキュリティ

に継続してもらおう方法などを追求する必要性を感じた。

田中 社内情報共有サイトには社内ルールやマ

イマネジメントシステムを構築して運用する取り組みに注力している。

ニュアル、ガイドラインが掲載されており、全社員がいつでも閲覧できるようにしていること、また、コンプライアンスプログラムとして、法令や情報管理に関する知識を高めるために毎月Eラーニングが実施され、受講管理がされていること、顧客情報はセキュリティ対策が講じられた顧客管理システムで一元管理されており、お客さまからの申し出や要望には

れ、従業員の熟練度を確保するためにテストが実施されていること、保険商品の説明も漏れなく行われ、テレマーケティングや通信販売ではチェックシートを使用して説明を行い、記録されていること、さらに、経営陣が参加するコンプライアンス委員会では、管理体制や経営管理、募集管理、苦情管理、情報管理などのテーマで議論が行われ、再発防止や業務改善に取り組みされていることなどが評価された。

——今後について。

田中 さまざまな品質向上に向けた取り組みの中で特に認定の項目の部分は代理店として運営を継続すると同時に強化していきたい。お客さまがより安心して当社に相談し、契約を申し込んでも

らえるような付加価値を与えられるような取り組みを促進し、また、認定取得を社内でも共有することで、自分が所属している代理店は初年度認定を取得した代理店という自信と自覚をもって、お客さまにより良い価値を提供していきたい。

——今後認定を受ける代理店にメッセージを。

田中 認定取得に向けて取り組みを進めることが自社のブラッシュアップにつながる機会と考えることが大切だと感じている。当社でも保険代理店の体制整備に関するコンサルティングサービスもしているため、そういった相談やアドバイスなどの支援を通じて、業務品質評価運営の普及に貢献していきたい。

て、当社の顧客本位の業務運営体制の適正が確認できることに加え、取り組みを通じてさらに体制整備のレベルを高めることにつながることを考えた。当社は、お客さま対応についてテレマーケティングを軸にしていることから、保障内容や重要事項、不利益事項などの説明漏れがない正しい説明を全てのお客さまに実践する必要がある。そのため、テレマーケティングでの営業時には、保険商品ごとのチェックシートを作成して募集人が重要事項や不利益事項の説明漏れをしないかを確認している。また、成績に関連する評価以外にもお客さまからの感謝の声を多く寄せられた人を表彰する「お客さまの声制度」を運用している。この他にも、個人情報保護