



CRTM

Customer Relation TeleMarketing

「お客様本位の業務運営方針」の 取組状況と成果指標（KPI）

2020年12月25日策定

2021年12月24日改訂

株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング

「お客様本位の業務運営方針」について

株式会社カスタマーリレーションテレマーケティングは、
お客様本位の業務運営をより一層推進するため
「お客さま本位の業務運営方針」を作成し、会社宣言として公表いたします。

当社は、株式会社ダイレクトマーケティングミックスのグループ企業であり、
アフラックの専属代理店としての活動を行っております。

お客様中心の業務運営を一層推進するため、
当社の企業理念のもと、【「ありがとう」を集める宣言】を公表し、
「お客様中心の業務運営方針」の取り組み状況ならびに成果指標（K P I）を
以下に公表いたします。

世界一、『ありがとう』が集まる企業へ。

私たちカスタマーリレーションマーケティングは、
One to One Communicationを通じて、
関わるすべての人に最高の感動を届け続けます。

アイディアやPLUS ONEを創造し、
日本のCRMに変革を起こします。

声や言葉を通じ、生活を豊かなものにするお手伝いをします。
常にベストな成果を追求し、最良のパートナーを目指します。

「お客様本位の業務運営方針」

取組状況

成果指標（K P I）

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

1. お客様本位の業務運営に関する方針の実施及び取組

当社は、「世界一、「ありがとう」が集まる企業へ」という企業理念のもと、お客様にとって最良の保険・サービスを提供するために、
"『ありがとう』を集める宣言"を策定し、
「お客様本位の業務運営」の
具体的な取組内容を公表いたします。

なお、本方針に係る取組状況を定期的に公表し、
より良い業務運営を実現するため、定期的に見直しを検討し
お客様にとって最良の代理店を目指してまいります。

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

2. お客様の最善の利益の追求

お客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を保持し、誠実・公正に業務を行い、お客様にご満足いただけるよう従業員教育に努めてまいります。

（取組内容）

- お客様との取引に際し、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ることにより、お客様にご安心・ご満足いただけるように努めてまいります。
- お客様からの苦情及びご相談、お問い合わせを真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、
独立機関の専門モニタリング部署による調査・分析を行い業務運営の向上・改善へとつなげていきます。
- ご契約後も定期的に、お電話やご訪問にて契約照会・給付金請求・登録変更・お支払のご相談などのお客様にご安心いただけるフォロー体制を整え保全実施いたします。
- お客様が十分に理解された上でご契約いただくよう保険会社に定められた基準や条件を遵守すると共に、
お客様の加入目的、収入・資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容をご提案します。
- 生命保険・損害保険・その他の金融商品を販売する場合には、商品及び引受保険会社等についてお客様の誤解を招くことがないよう、明確に区別して取り扱います。
- お客様と直接対面しない勧誘・販売等（例えば通信販売等）を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう努力します。
- お客様にとって最良の募集方法を選択できるよう、電話募集、対面募集、オンライン募集など複数の販売チャネルによる募集活動を行っております。

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

3. 利益相反の適切な管理

当社では、お客様に安心を得ていただくためにお客様のご意向やニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めております。発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

（取組内容）

- 当社は、アフラックの専属保険代理店であり、複数の保険会社の商品のご案内することはございませんが、ただし、ご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料等の支払を受け、お客様の利益等が不当に害される利益相反となることの無いように、適切にお取引内容を把握・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す。
- 営業部とは独立した部署である管理部にて音声ログの確認を行い、厳格なコンプライアンス体制を構築・維持することで、お客様にとって利益相反となる取引となっていないか適切にご提案が行われたかの検証・管理・集計を行うとともに、発覚した場合はすみやかに指導教育を行い適正な募集を務めております。
- お客様に発生しうる不利益事項について十分に理解された上でご契約いただくよう、契約概要、注意喚起情報等の重要事項を書面の交付及び説明を行い、申込時にチェックシートを運用しております。
- 募集人が保険会社のガイドラインに背き、お客様の利益に反する募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

4. 手数料等の明確化

外貨建保険や変額保険等、リスク性商品を販売する場合には、お客様の加入目的や投資経験・年齢・知識・財産・収入の状況等に十分留意し、お客様のニーズに合致した商品をご提案するよう努めてまいります。

（取組内容）

- 生命保険商品のうち、外貨建ての保険・変額年金保険等、リスク性商品を販売する場合には、市場リスクや外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など、保険契約においてお客様にご負担いただく諸費用が発生する場合がございます。

当社が取り扱う保険商品は、特定保険契約以外の保険商品であり、お客様の加入目的や投資経験・年齢・知識・財産・収入の状況等に十分留意し、お客様のニーズに合致した商品をご提案するよう努めてまいります。

尚、保険料や保険金額・給付金額および解約返戻金額等、保障内容をわかりやすく情報提供しています。

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

5. 重要な情報の分かりやすい提供

お客様が正しく商品を選択できるよう、ご提案する保険商品の内容に応じて、重要な情報を分かりやすくお伝えしております。お客様に不利益な事項が発生しうる内容については、より注意深くかつ適切にお伝えしてまいります。

（取組内容）

- 当社が取り扱う保険商品は、特定保険契約以外の保険商品であり、お客様の加入目的や投資経験・年齢・知識・財産・収入の状況等に十分留意し、お客様のニーズに合致した商品をご提案するよう努めてまいります。
尚、保険料や保険金額・給付金額および解約返戻金額等、保障内容をわかりやすく情報提供しています。
- ご契約の内容及びご契約に関する重要事項については、「ご契約のしおり・約款」「重要事項説明書」等の書面の交付及び説明を行い、お客様が十分に理解された上でご契約いただくよう努めてまいります。
また、「パンフレット」等の募集資料は、保険会社の規定に従った適切なものを使用し丁寧に説明いたします。
- お客様に対し必要な情報を提供し、ご理解ご納得の上お申し込み頂けるように取組んでおります。
実際にお申し込み頂ける際にも改めてお客様の最終的なご意向を確認し、募集プロセス・ご説明の履歴と共にご意向を記録化し、事後チェックを行えるようにしております。
- ご高齢のお客様に関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の可否をお伺いするとともに、
保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくように努めております。
- 全国各地の幅広い地域や年齢のお客様へ商品のご提案やご契約をいただいております。
お客様一人ひとりのご事情にあわせたアフターフォローコール、ご契約内容確認や給付請求漏れのないように給付金・保険金のご案内等の寄り添った保全対応を行い、お客様に不利益が生じず長期的にご満足いただける保障内容で継続いただけるように努めてまいります。
- 当社は複数の金融商品・サービスをパッケージで取り扱っておりません。

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様の加入目的、収入・資産状況等を把握し、お客様にとって最適な商品・サービスのご提案、販売・推奨に努めてまいります。

（取組内容）

- 商品を提示・推奨する際に、お客様から聞き取った情報・ニーズを踏まえて、ご提案する商品のおすすめ理由や、お客様の意向にどのように合致しているのかをお客様にわかりやすくご説明しております。
- お客様の加入目的、収入・資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容をご提案できるようお客様から丁寧に情報・意向をお聞きしております。
- 定期的に商品内容、お客様に対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会等を行い、従業員一人ひとりがお客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めます。
- ご契約いただいたお客様に対して、ご契約後も定期的に保全連絡や給付金請求の確認・促進等のフォローを行い、お客様満足度の向上とお客様に寄り添った募集及びサービスを行ってまいります。
- 営業部とは独立した部署である管理部よりお電話による保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。
- 当社は複数の金融商品・サービスをパッケージで取り扱っておりません。
- 当社はアフラックの専属保険代理店であり、ご案内する保険商品の金融商品の組成は行っておりません。
- 当社では通信販売・訪問販売・Web 面談を行っており、営業部とは独立した部署である管理部にて音声ログの確認、保障内容やお申込内容がご意向に沿っているか確認を行い、厳格なコンプライアンス体制を構築・維持しております。

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

お客様の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように、従業員の評価制度において、報酬は固定給と販売報酬を明確に分離、人事制度において昇格・昇給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まいります。

（取組内容）

- 経営理念及び方針を社内イントラネットで掲示し、継続的な研修及び始業前の唱和を通じてお客様本位の業務運営の浸透を図ります。
- 定期的に商品内容、お客様に対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会等を行い、従業員一人ひとりがお客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めてまいります。
- 従業員の評価制度において、報酬は固定給と販売報酬を明確に分離、人事制度において昇格・昇給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み従業員に対する適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制の構築を図ります。
- 通話音声や募集時の募集履歴に基づき、営業部とは独立した部署である管理部や監査部を設置し、管理監督機能が働く体制で募集行為確認を行っております。お客様の利益に反し、保険会社及び生命保険協会のガイドラインに背く募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。

「お客様中心の業務運営方針」

取り組み状況

成果指標（K P I）

成果指標（K P I）について

成果指標（K P I）について、以下に公表いたします。

「お客様の声」の発生件数

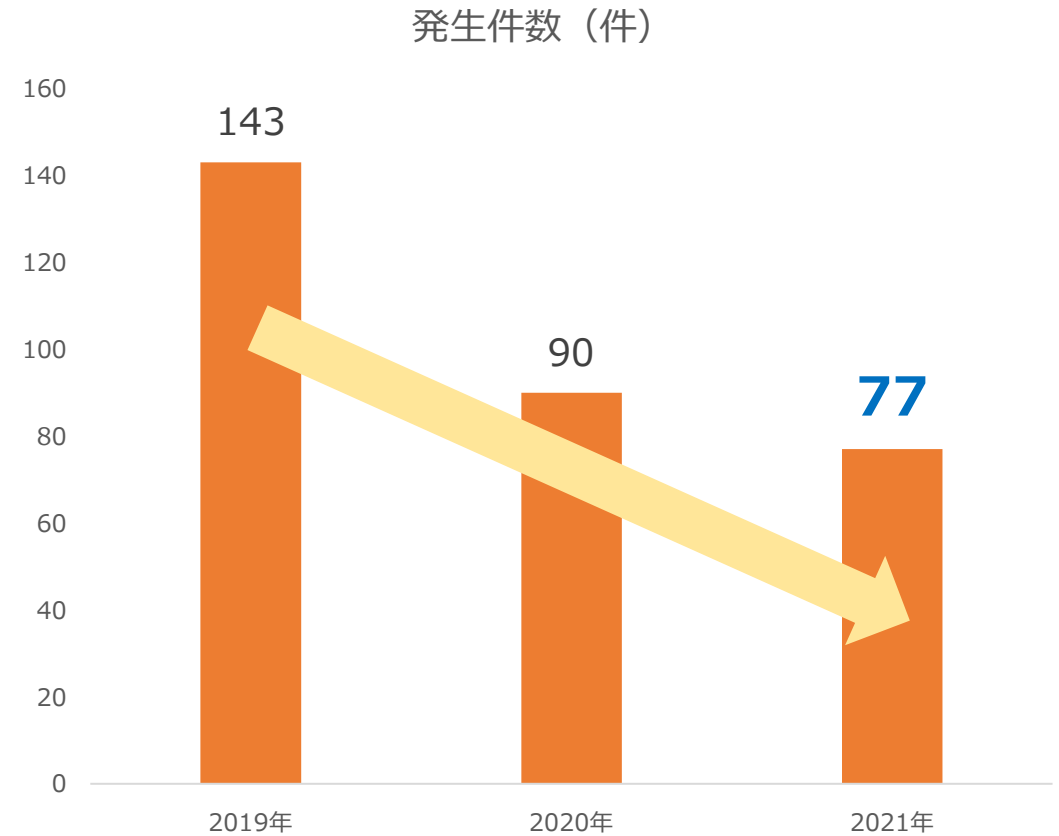


WEBでの商談実績

成果指標（K P I）について

1. 「お客様の声」の発生件数（苦情・苦言等）

お客様の声（苦情・苦言等）は年々減少傾向にあり、発生した案件に対して、1人1人の募集人と面談を行い発生原因を追究し、改善および再発防止に向けて指導を行っております。社内リスクコンプライアンス部ならびに経営会議での報告、専門部署において、ランダムでのモニタリングを実施しております。

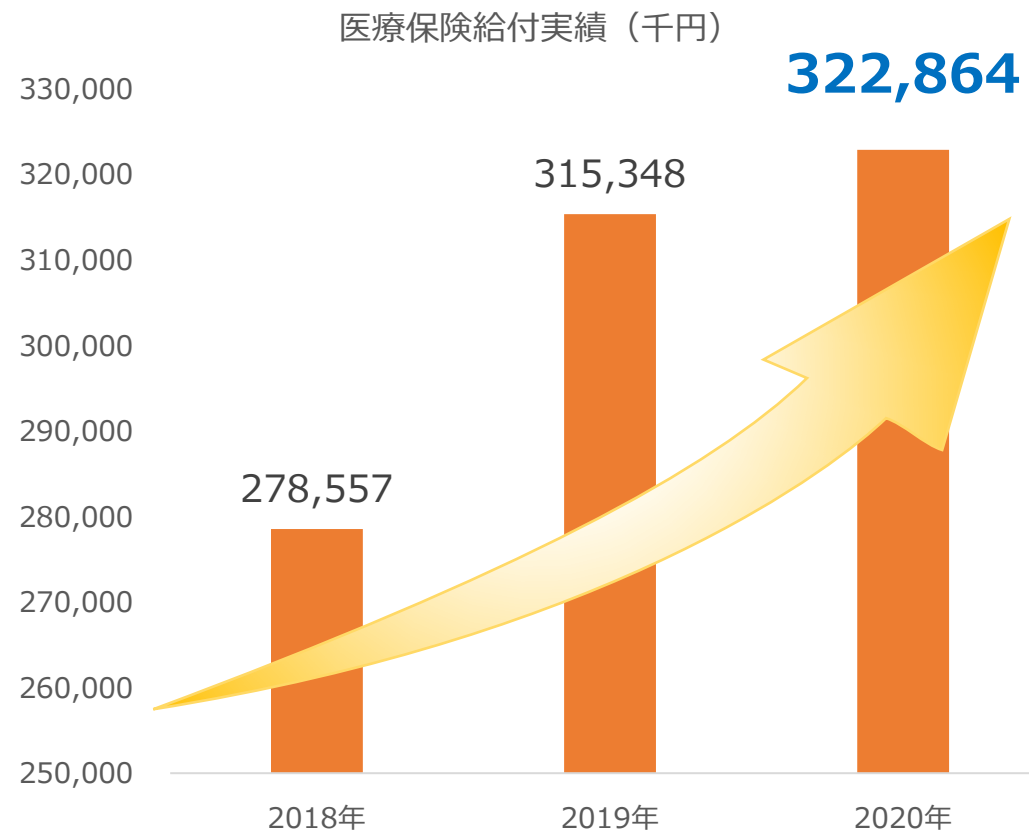


成果指標（K P I）について

2. 給付実績



ご契約後も定期的に、お電話やご訪問にて契約照会・給付金請求・登録変更・お支払のご相談などの保全業務を実施しております。お客様に寄り添ったアフタフォローを行い、お客様にご安心いただき、年々給付実績も増加しております。



成果指標（K P I）について

3. WEBでの商談実績



昨今の環境変化に伴い、“**WEB面談**”が増えつつあります。直接訪問担当者がご自宅等にお伺いする“対面募集（訪問営業）”から、お客様のご自宅からお気軽にスマートフォンやパソコン等でご提案から保険申込までオンラインで完結した“非対面募集（WEB面談）”が増えつつあります。**お電話での非対面申込み**をすることにより、ご不安をお持ちの方もご安心いただけるシステムを運営しております。店舗に足を運ばず、お客様の貴重なお時間を大切に、そしてより一層ご満足いただけるよう全体の10%以上の契約率を“非対面募集（WEB面談）”にて目指してまいります。

