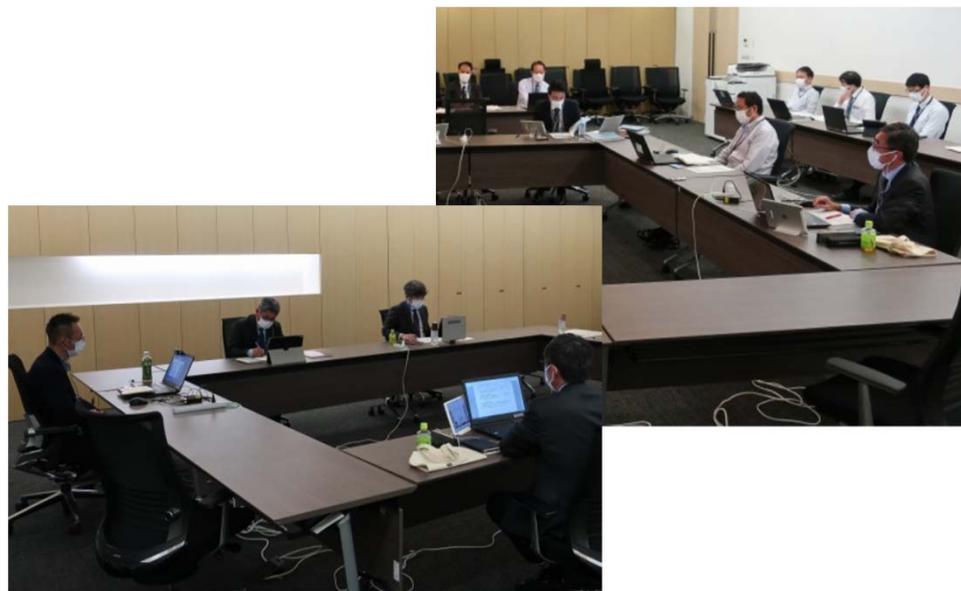


営業品質向上に向けた各種対策の 主な取り組み状況について

当社は、電話勧誘販売業務において不適切な営業行為があったことを踏まえ、営業品質管理委員会を中心に、新規および継続中の再発防止対策に努めているところです。2021年4月～2022年1月の営業品質向上に向けた各種対策の主な取り組み状況について、お知らせいたします。

＜営業品質管理委員会の構成＞

委員長：社長 兼 CX向上室長
副委員長：販売本部長、オペレーション本部長
メンバー：法人営業部長
 お客さま営業部長
 商品開発室長
 サービスソリューション事業部長
 内部監査室長
 業務統括室長
 生産性向上・カイゼン推進室長
オブザーバー：監査役
 消費者団体有識者（社外）
 弁護士（社外）
事務局：CX向上室



＜営業品質管理委員会の様子＞

【1】お客さま本位の営業を目指す新たな組織（CX向上室）の設置

実施の目的

法令遵守を前提とし、お客さま目線に基づく商品・サービス等の開発、業務設計・運営の実施、評価の一貫した仕組みを構築する。

実施内容

法令遵守の観点からモニタリング・チェック機能を有する営業品質管理担当と、お客さまの声の収集・抽出・分析機能を有するCS推進室を発展的に統合し、**営業品質の向上・管理を一貫して担う「CX向上室」を2021年10月1日に設置。**

CX向上室長は、代表取締役社長の秋本が兼務。

今後の対応

当社の営業品質管理の基本方針となる、「**営業品質管理基本マニュアル**」の策定、「**目指すレベル（目標値・評価指標）**」を社内各部門と連携して作成するなど、**社内に横串をさし**、社内の法令遵守の意識、お客さま目線でのサービス水準を高め「**お客さまに感動していただくレベル**」の営業品質を目指す。

【2】委託先等の営業品質を管理・向上する取り組み

実施の目的

業務委託先への実地監査等によって、委託先の営業品質管理機能や営業実態等をチェックし、不適切な営業行為の防止と品質向上を図ること。

実施内容

①昨年度に実施した監査等の結果を検証し、新たに評価基準を見直した上で、「営業品質担保のためのガイドライン」に基づき、今年度はのべ**48社**（2022年1月末実績）の委託先等に対し、実地監査および定例報告会を通じた**営業品質チェックを実施**。

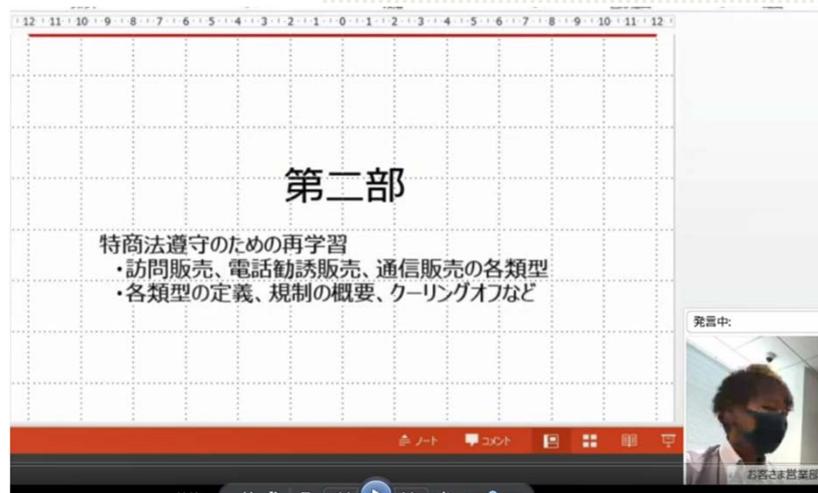
⇒**委託先で品質を担保する仕組みや体制が機能していたと評価**。
委託先において、品質管理のモニタリング体制を改善するなどの好事例もあった。

②**当社社員と委託先の協働による品質向上**の取り組み
(1) 当社社員の**一定期間の駐在**によるモニタリングの実施
(2) 当社指定のチェックシートを使った、委託先による**訪問営業員同行**
(3) 特商法に関する**再研修の実施**（当社提供の動画教材等を使用）
(4) 事務所内の**抜き打ち検査**（個人情報管理状況等）

【2】委託先等の営業品質を管理・向上する取り組み

今後の対応

- ・**今年度内の全社実施に向け**、計画的に対応中。
- ・「**実地監査**」、「**抜き打ち監査**」、「**定例報告会での品質チェック**」を定期的に実施し、委託先の状態に応じて、研修教材の提供など各種支援や指導を行う。
- ・委託先等の営業品質管理の水準を継続して担保すること等を目的に、当社社員を含めた**法規範勉強会の定期的な実施**や、当該業務箇所管理職への**「お客様対応専門員(CAP)」の資格取得を推奨**。



<動画教材の一例（法規範勉強会）>



<動画教材を活用した研修（ロールプレイング）>

【3】音声データモニタリングによる業務品質向上の取り組み

実施の目的	お客さま説明時の音声データモニタリングにより、不十分な説明の原因になりやすいポイントを把握し、説明方法の改善、オペレーターへの教育・研修等により品質向上を図ること。
実施内容	<p>受電対応を行う全オペレーターに対する定期的なモニタリングを継続実施※1。今年度（2021年4月～2022年1月）のモニタリング※2の結果、不十分な説明の発生頻度は、約4割減（2021年1月～3月比）。</p> <p>※1 営業停止命令期間中は、電話勧誘販売にあたる業務は実施していない。 ※2 モニタリング実施件数は、約15,500件。</p> <p>⇒説明が不十分であった全てのお客さまへ、電話もしくは書面にてお詫びするとともに、追加説明を実施済み。説明が不十分であったオペレーターに対しては、再教育を都度実施。</p>
今後の対応	<p>全オペレーターの音声データを継続的にモニタリングし、説明が不十分になりやすい箇所を明確化することで、スクリプトの見直しや、適切な研修等を行い「電話営業の適正化」を目指す。</p>



<参考：オペレーター向けポスター>

【4】消費者庁からの電話勧誘販売業務に関する業務停止命令等の行政処分を踏まえた再発防止策およびコンプライアンス体制の構築

実施の目的

法令遵守を徹底する体制を整備することはもちろん、お客さまのご要望にお応えすることを最優先に考え、お客さまに当社のご契約内容やサービス等を正確にご理解いただいた上でご検討いただくことを徹底する。

実施内容

以下、追加の再発防止策およびコンプライアンス体制を構築

- ・通話時の**トークスクリプトの見直し**
- ・社員および委託先等への**具体的事例を取り入れた教育・研修の実施**
- ・委託先等との窓口となる**当社社員の実務能力強化**
- ・**委託先等への社員の常駐や出張等による現状把握・管理の強化** 等

今後の対応

上記、再発防止策およびコンプライアンス体制について、当社グループ会社への展開を予定。

【その他】電話勧誘販売業務の再開に向けて

実施内容

不適切な電話勧誘販売業務を確認して以降、これまで、営業品質向上に向けた様々な取り組みを実施。これらの取り組みを通じて、営業品質を担保できていること、不適切な電話対応の発生率が低下していること等を確認。
また、2021年6月、消費者庁から電話勧誘販売業務に関する業務停止命令等の行政処分を受け、追加の再発防止策およびコンプライアンス体制を構築し、当社の役員、従業員および委託先事業者に周知徹底済。
なお、上記行政処分を受け、関係役員に対し、人事措置を実施。

<措置内容>

- EP代表取締役社長 秋本 展秀：減俸（月額報酬10%減 2か月）
- EP取締役副社長 佐藤 美智夫：減俸（月額報酬10%減 1か月）
- HD常務執行役 兼 EP非常勤取締役 長崎 桃子（当時、EP常務取締役）：
減俸（月額報酬10%減 1か月）
- EP常務取締役 伊藤 正二：厳重注意

今後の対応

以上の取り組みをもって、2021年6月25日から停止していた電話勧誘販売業務のうち一部の業務について、2022年2月25日より順次再開。
本業務の再開に伴うお客さま接点を大切に、引き続き、営業品質の向上に向けて取り組んでいく。