

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、業務委託先において不適切な営業行為が行われていたことを踏まえ、営業品質管理委員会を中心に継続して再発防止対策に努めているところですが、主な取り組みについてお知らせさせていただきます。

＜営業品質管理委員会の構成＞

委員長：社長
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
 サービスソリューション事業部長
 商品開発室長
 CS推進室長
 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
事務局：営業品質管理担当
オブザーバー：監査役、弁護士



＜営業品質管理委員会の様子＞

1. 委託先における不適切な営業行為を防ぐための対策の取り組み（概要）



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

のべ**66社**（2021年4月1日現在）の委託先に対し、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**。（2020年12月25日お知らせ時は27社）

⇒当社が策定した「営業品質担保のためのガイドライン」に基づき確認を行い、概ね、**委託先社内で品質を担保する仕組みや体制が機能していたと評価**※。評価にあたっては、品質チェックを行う役職者名、法令等の研修計画・実施人数・内容や教材の確認などを実施。

※電話勧誘の通話記録を確認する中で、事実に反する説明や、不十分な説明等があったため、当社立会いのもと、改めて法令研修を実施した事例もあり。

1. 委託先における不適切な営業行為を防ぐための対策の取り組み（今後の対応）

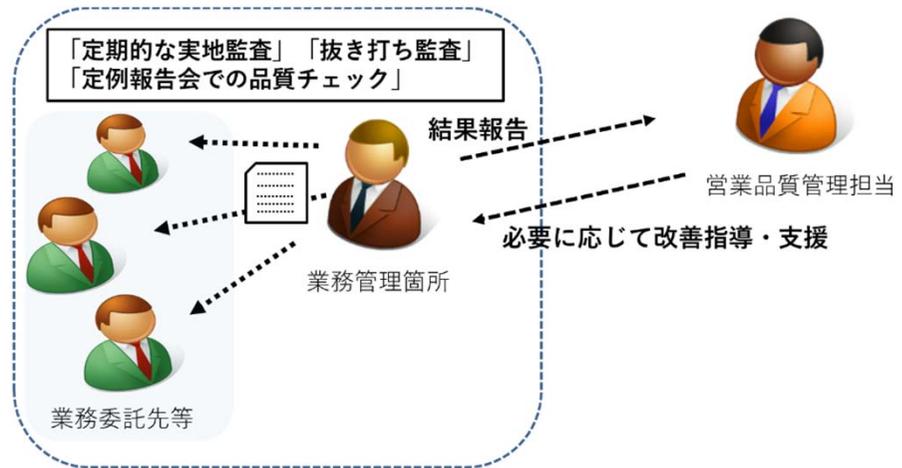


今後の対応

- ・当社による実地監査等が未実施の委託先については、**早期の全数実施に向け順次、対応中。**
- ・監査等の実施結果を検証し、**確認・評価手順や評価基準を精緻化することで、監査手法の標準化**を行い、より一層の営業品質向上等を目指す。

委託先等における営業品質を担保するポイント	仕様書等への反映	必須確認項目	実査において必要なエビデンス
報告・共有	法令等違反の可能性のある事業が速やかに報告される	<input checked="" type="checkbox"/>	・法令違反の可能性のある事業が速やかに社内コンプライアンス部門へ報告されたこと ・監査の進捗状況(例→チーム分析、サンプル調査等)
品質管理	マイナスの営業品質実績を把握・確認	<input checked="" type="checkbox"/>	・クレームと品質担当部署について把握している状況 ・発生原因、発生数
	品質管理の仕組み、機能	<input checked="" type="checkbox"/>	・品質管理(品質保証)の仕組み ・監査の進捗状況
法令遵守	法令等のルールについて周知・共有	<input checked="" type="checkbox"/>	・研修・勉強会について、実施日時、実施内容、参加状況 ・実施内容の把握をフォローする仕組み
	契約締結意思と重要事項説明の実施について直接確認するステップ	<input checked="" type="checkbox"/>	・契約締結意思と重要事項説明の実施についてお客さまへ直接説明するステップの仕組み ・お取について、監査の進捗状況
	新業務やキャンペーンの開始にあたり法令等のチェック	<input checked="" type="checkbox"/>	・スクリーン確認しているか、業務フローは定められた物の通りに実施されているか等、監査の進捗状況
仕組み機能	当該業務全般を監督する仕組みがあり、機能	<input checked="" type="checkbox"/>	・社務機能の仕組み ・監査の進捗状況
	内部通報制度	<input checked="" type="checkbox"/>	・内部通報制度の仕組み(匿名性の担保、通報先、周知など) ・監査の進捗状況(通報実績や対応)
	委託先等の社内第三者チェックによる牽制機能	<input checked="" type="checkbox"/>	・第三者による不正行為の検出、管理する仕組み(データの格納・保存・管理期間の所定を含む) ・第三者によるチェック(投資/対価/対価/対価/対価)の仕組み(チェック内容や検出等)

<実地監査における確認事項のイメージ>



<委託先等の営業品質チェックの仕組み>

2. 法令違反を発生させない取り組み（概要）



実施の目的

法務部門や営業品質管理担当等の積極的な関与により、営業活動に関するスクリプトについて精緻に作りこむことや、社員・委託先の法令等に関する知識を向上させることにより、法令違反の発生を防ぐこと。

実施内容

- ①法令違反リスクを最大限排除した、全スクリプトの基本となる見本を社外弁護士の協力を得て作成。見本をもとに、**営業活動に関する既存の全スクリプトの総点検を実施済み。**
- ②社外専門家等を交えた電気事業法・ガス事業法・特定商取引法等に関する社員教育・研修を継続実施。直近では2021年3月に**社外弁護士を講師に招き、スクリプト見本の解説を含めた勉強会を実施。**
- ③法的なリスク感度の向上を目的に、一般財団法人日本産業協会が認定する「**お客様対応専門員（CAP）**」を「**会社推奨資格**」とし、一般のお客さまを営業対象とする管理職は取得を責務とした。
⇒ **142名取得**（2021年4月1日現在）



2. 法令違反を発生させない取り組み（今後の対応）

今後の対応

- ①今後、営業活動における新スクリプト作成の際等にスクリプト見本を参照する他、スクリプトの**法令遵守のための項目について、理解を深める研修**を実施。
- ②定期的な勉強会の他、**異動等による着任時にも研修を実施**。委託先については新規の契約時や対応要員入替時等に法令に関する研修実施を仕様に定め、積極的に支援。
- ③当該業務箇所の新任管理職に対しても、「お客様対応専門員（CAP）」の資格取得を積極推奨していく。



<スクリプト見本・法令研修のイメージ>

3. 音声データの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

お客さまへの説明の音声データモニタリングにより、法令違反の原因となり得る営業行為を早期に把握、是正する仕組みを構築し、お客さまに対する説明方法を改善し、品質向上を図ること。

実施内容

電話営業を行う**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**。1～3月のモニタリングの結果、約500件の不十分な説明を把握。

⇒対象のお客さま全員に、電話もしくは書面にてお詫びさせていただくとともに、追加説明を実施済み。当該オペレーターに対しては、**都度再教育を実施**。

今後の対応

継続的に全オペレーターの音声データをモニタリングし、早期把握によるお客さまへの追加説明と、オペレーターへの再教育等により、不十分な説明の件数低減を行い、「電話営業の適正化」を目指す。

4. 不適切な営業行為を自動的に検知する仕組みの検討



実施の目的

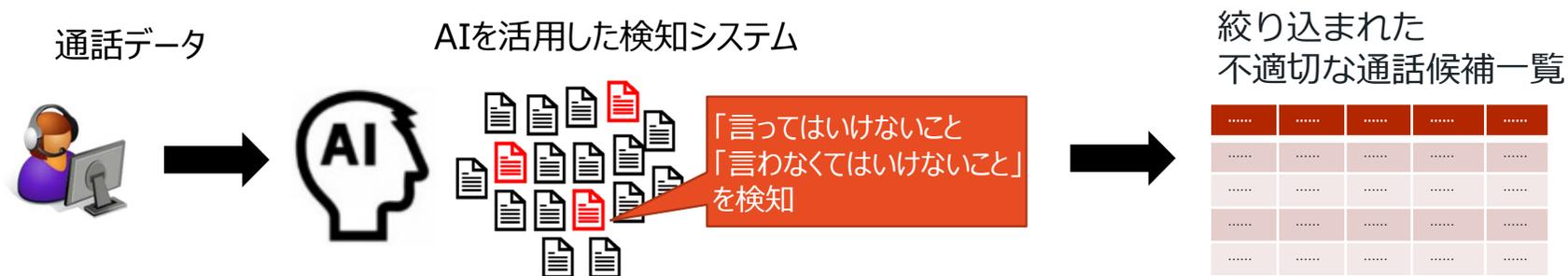
音声解析技術を活用し、不適切な対応を自動的に発見する仕組みを導入し、大量の電話営業をモニタリングすることで、網羅的かつ早期に不適切な電話営業を把握すること。

実施内容

お客さまとの通話データをもとに、法律上、「言ってはいけないこと」「言わなくてはいけないこと」を観点として、**AI技術を活用した検知システム**を開発中。

今後の対応

2021年中に一部拠点からAI技術を活用した検知システムを導入、徐々に適用範囲を拡大する計画。



<AI技術を活用した自動検知のイメージ>