

業務改善計画の進捗状況に係る検証結果等について

2021年12月13日 横田

第1 検証作業の概要

関係資料の収集・検討及び各社担当部署等に対する合計16回のヒアリング等を実施した。

第2 検証の視点

業務改善計画に掲げられた各施策全般が計画どおりに実施されているか、業務改善計画に掲げられた主要な施策についてのこれまでの取組が実効性を有するか、特に、今後も継続して実施する予定の施策については、PDCAサイクルが回り、自律的に是正・改善する仕組みが整っているか、などといった観点から検証を行った。

第3 業務改善計画全般の進捗状況

業務改善計画については概ね計画通り順調に進捗しており、かんぽ生命保険商品の不適正募集問題に係る定常的な施策については、ほぼ全て実施済みの状態となる目途が付いたという意味で一定の区切りの段階に至ったと評価できる。

第4 主要な改善策の検証結果等

1 募集管理態勢の強化及び募集品質向上に向けた施策等に対する自己検証の仕組みの整備

募集管理態勢の強化及び募集品質向上に向けた施策等については、かんぽ生命及び日本郵便のいずれにおいても、1線、2線及び3線部署間の連携と相互牽制による効果測定を行い、改善を図るという自己検証の仕組みを整備しており、募集管理態勢については、PDCAサイクルが回り、業務改善計画の定める主要な施策の実効性が期待できると評価する。

2 企業風土改革の取組み

かんぽ生命では、企業風土改革の取組として、ES調査を年2回実施し、その結果を踏まえたアクションプランを策定し、実行するとともに、社員の声を社長に直接届ける「かんぽ目安箱」に寄せられた社員の声を業務改善等に活用している。

日本郵便においても、企業風土改革に向けて全社員及び管理者に対する研修・個別指導等を行っている。

3 募集状況の録音等

「かんぽ生命保険契約問題 特別調査委員会」の提言にかかる主要な改善策の一つであるところ、2021年度の募集件数自体が当初の想定よりは少ないものの、録音実施率は非常に高く、顧客の不同意理由も、録音への抵抗感によるものが次第に減少するなど、募集状況の録音は定着しつつあると認められる。

第5 今後への期待・要望

「新しいかんぽ営業体制」構築後も、PDCAサイクルが回り、業務改善計画の定める主要な施策の実効性が一定程度期待できるものとする。もっとも、現時点においては、募集実績が十分とはいえないため、今後、募集件数が増加した場合に備え、各施策の実効性を不断に見直し、改善に向けた取組を続けていただきたい。

営業目標の設定及び配算に関する特別調査委員会の指摘を真摯に踏まえ、「新しいかんぽ営業体制」の下における適正な営業目標の策定に当たっては、顧客の声及びマーケットの動向等の多角的な要素を考慮しながら検討を願いたい。

以上