

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

- 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（2020年9月28日に設置した社内委員会）を中心に再発防止対策に努めているところですが、現時点まで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
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 - 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

委託先に対し、営業品質管理機能の明確化および社内第三者による定期的な確認を求めるとともに、委託先への実地監査等によって機能配置・実態等の営業品質をチェックすることで、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 「営業品質担保のためのガイドライン」を策定し、委託先との契約締結・更新の都度、営業品質を担保する管理体制・能力の有無を、チェックシートをもとに確認・評価する仕組みを導入
⇒のべ59社（2020年12月15日現在）の委託先に対し、管理体制やチェック能力があることを当社が個別に確認した。
- ② 当社による定期/不定期の実地監査等を実施する新たな監督の仕組みを導入
⇒のべ27社（2020年12月4日現在）に対し、定期/不定期の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した。

1 - 2 . 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）

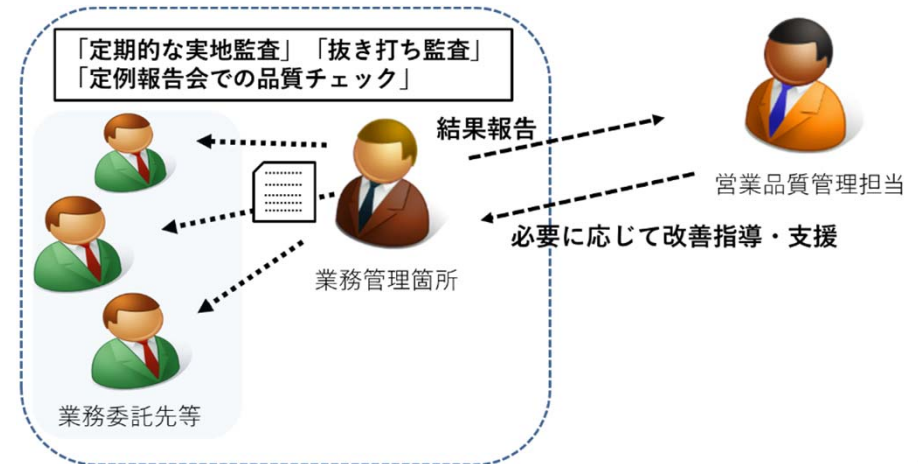
今後の対応

- ① 営業活動に関する委託先に対し、管理体制・能力の確認を継続実施していく。
- ② 機能配置・実態等の営業品質チェックが未実施の委託先に対しては、至近の状況を踏まえつつ、今年度の実地監査等でのチェックを検討中。
- ③ 上記の①、②の実施結果を分析し、確認・評価手順の明確化や評価基準の精緻化を進め、より一層の不適切な営業行為の防止と営業品質向上を図る。

<運用ガイドラインのイメージ>

委託先等における営業品質を担保するポイント	施策例	具体的方法	実施要否	不正防止	管理・確認事項
報告・共有	① 法令等違反の可能性がある事案が速やかに報告されるようになっているか	法令違反の可能性のある事案が速やかに社内コンプライアンス部門へ報告され、直ちに社内外にも報告される旨のメール化、口頭化	○	○	法令違反の可能性がある事案が速やかに社内コンプライアンス部門へ報告され、直ちに社内外にも報告される旨のメール化、口頭化
	② マイナスの営業品質実績を把握・確認しているか	クレーム・不満足対応等への速やかな対応とSPへの対応、顧客満足度調査の実施、顧客満足度調査の結果を営業活動に反映させること	○	○	顧客満足度調査の実施、顧客満足度調査の結果を営業活動に反映させること
教育・啓発	③ 法令等のルールについて周知・共有・徹底しているか	研修・勉強会の実施	○	○	研修・勉強会の実施
	④ 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があるか	スクリプト、飛込みフローのチェック	○	○	新業務の開始
チェック機能	⑤ 委託先等において社内第三者のチェックによる業務確認があるか	第三者による音声テープ録音・監視	○	○	第三者による音声テープ録音・監視
	⑥ 契約締結意思と重要事項説明の実態についてお客さまへ直接確認するステップがあるか	第三者によるチェック（音声/録音/モニタリング/共同審査実施等）	○	○	第三者によるチェック（音声/録音/モニタリング/共同審査実施等）
	⑦ 契約締結意思と重要事項説明の実態についてお客さまへ直接確認するステップがあるか	コールセンターによる契約締結のモニタリング	○	○	コールセンターによる契約締結のモニタリング
仕組み・機能	⑧ 当該業務全般を監督する仕組みがあり、機能しているか	取締役の所属化	○	○	取締役の所属化
	⑨ 品質管理の仕組みがあり、機能しているか	ラインでの品質管理機能の明確化（品質管理責任を明確にする）	○	○	ラインでの品質管理機能の明確化（品質管理責任を明確にする）
	⑩ 内部通報制度があるか	内部通報制度	○	○	内部通報制度

<委託先等の営業品質チェックの仕組み>



2 - 1 .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（概要）

実施の目的

お客さまへの説明の音声データの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すること。

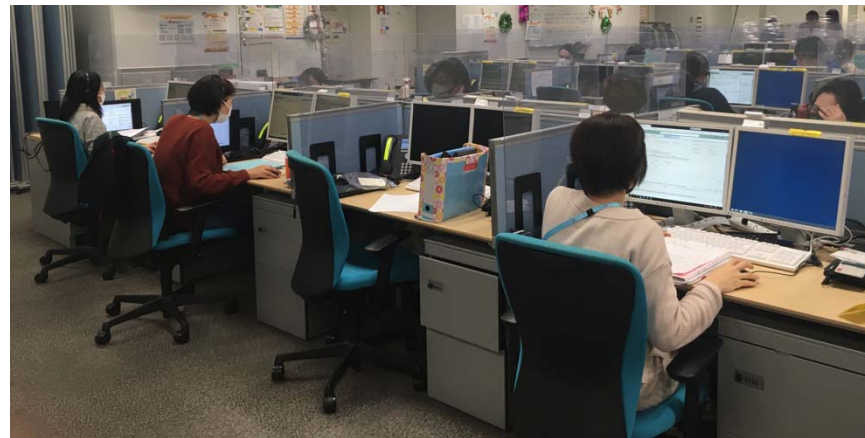
実施内容

- ① 過去の音声データの確認による説明状況の把握
⇒過去の音声データをサンプル確認した結果、事実に反する説明や不十分な説明を把握した。（約1,000件）
- ② 音声データのモニタリング方法の確立
⇒改めて、受電→モニタリング→再教育の手順を定め、電話営業を実施している。手順を定める中で一部の事業所で使用していたトークスクリプトにおいて、本来、「電気需給約款」と記載すべきところを「特定小売供給約款」と誤って記載、説明してきたことを把握した。（約40,000件）
- ③ 全オペレーターに対する定期的なモニタリングの実施
⇒全オペレーターに対し、録音した音声データのモニタリングを実施した。この中で、事実に反する説明や不十分な説明を把握した。（約300件）

2-2.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（今後の対応）

今後の対応

- ①と②の対象のお客さま全員に、お詫びと契約内容確認の書面を送付し、ご不明点のあるお客さまからのお問い合わせに対応予定。
- ③の対象のお客さま全員に、お電話もしくは書面にてお詫びさせていただくとともに、追加説明等を実施済み。
- 今後、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、不十分な説明等を早期に把握し、お客さまへの追加説明により、「電話営業の適正化」を目指す。また、自動音声解析によるモニタリングについても検討を進める。



<カスタマーセンターの様子>

3-1. 委託先の営業品質確保・向上に資する支援・指導の取り組み（概要）

実施の目的

委託先に対する研修の実施等により、法令等への理解を深めるとともに、営業品質チェックの機会等に直接フィードバックを行う等により、業務委託先の営業品質の確保・向上を支援すること。

実施内容

- ① 委託先へ研修資料の提供、研修実績等を確認
⇒電気・ガス事業法、特定商取引に関する法律を中心とした法令等に関する研修資料やケーススタディを整備するとともに、当社による営業品質チェックにおいて委託先の研修実施状況をヒアリングした。
- ② 当社による営業品質チェックにおいて、通録確認（電話営業）や同行訪問（訪問営業）を適宜実施し、営業実態を把握するとともに適切なフィードバックを実施
⇒営業品質チェック（27社）の中で、通録確認（2社）と同行訪問（5社）を実施した。

3 - 2 . 委託先の営業品質確保・向上に資する支援・指導の取り組み（今後の対応）

今後の対応

委託先全数に対する営業品質チェックを実施する中で、委託先による研修実態や営業実態の把握を進めるとともに、委託先のニーズ等を踏まえた研修資料等の充実・提供、オンライン等を含む当社による研修講師の派遣・研修の実施を検討する。



<業務委託先向け研修資料のイメージ>