

# 2023年度生命保険乗合代理店業務品質調査 (初回調査) 受審代理店アンケート結果

一般社団法人生命保険協会

○対象 : 2023年度生命保険乗合代理店業務品質調査（初回調査）  
を受審した代理店

○回答数 : 52代理店

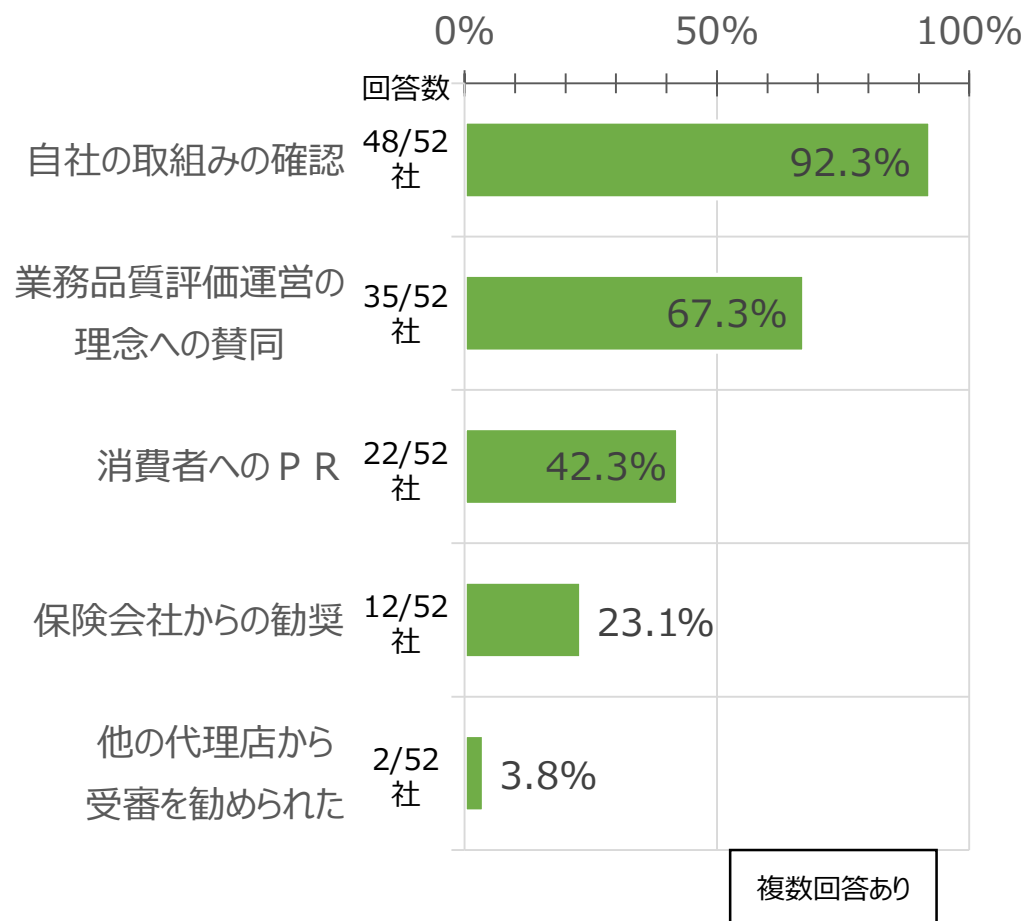
○期間 : 2023年9月～2024年1月（一次評価結果通知後）

○アンケート項目

- |                            |     |
|----------------------------|-----|
| 1. 調査を受審した理由               | P.3 |
| 2. 調査受審後の感想                | P.4 |
| 3. 評価基準の項目数・内容             | P.5 |
| 4. オフサイト調査開始からオンサイト調査までの期間 | P.6 |
| 5. 調査担当者の対応                | P.7 |
| 6. その他のご意見・ご要望             | P.8 |

# 1. 調査を受審した理由

- 調査を受審した理由については、「自社の取組みの確認」や「業務品質評価運営の理念への賛同」という回答が多く、本運営を通じた自社の業務品質の向上を志向していることがうかがえる。
- 「保険会社から勧奨があったから」という回答が昨年度の4社（8.7%）から12社（23.1%）に増加した。



## 【代表的な声】

- 継続的な品質向上のために、現状の確認や将来にわたっての課題を認識するため。
- ガバナンスを強化し業務品質水準を向上させることにより、消費者ならびに金融市場からより信頼される保険代理店として認知され、地位を確立させるため。
- 規模は小さくても品質にこだわっていることをアピールする良い機会と捉えたため。

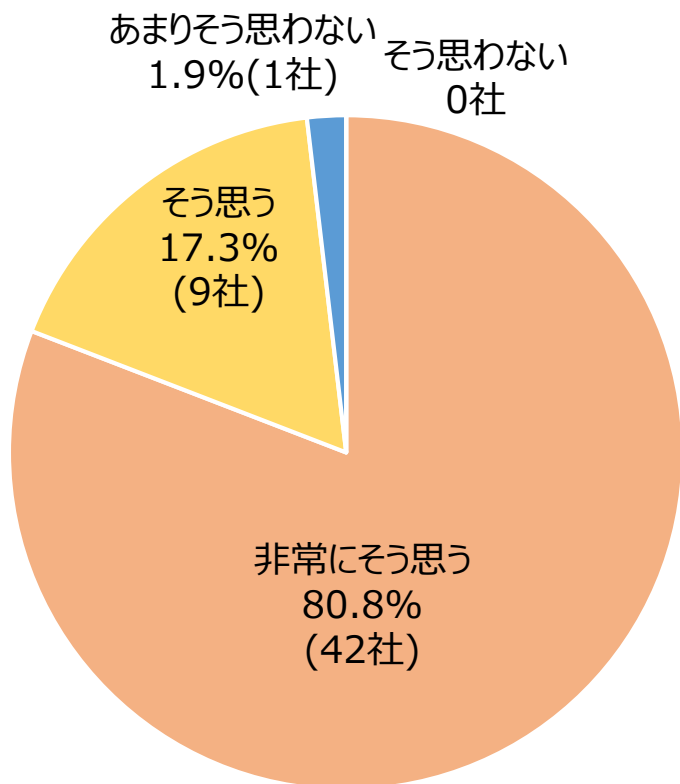
## 【2022年度アンケートとの比較】

	2023年度	2022年度
自社の取組みの確認	92.3%	91.3%
業務品質評価運営の理念への賛同	67.3%	69.6%
消費者へのPR	42.3%	67.4%
保険会社からの勧奨	23.1%	8.7%

## 2. 調査受審後の感想

- 「業務品質の態勢整備を行う機会となったか」の質問には、多くの代理店から肯定的な回答をいただいております、当運営の取組みが、代理店の業務品質向上に寄与できていると考えられる。
- 代理店の業務品質向上に資する評価基準・評価方法等の高度化に向けて、引き続き検討を行っていく。

### 【業務品質の態勢整備を行う機会となったか】



### 【代表的な声】

- 調査を通して、何をどのレベルまで整備しなければならないかの基準が明確になった。社内への周知、運用も根拠を持って進めることができるようになった。
- 自社の不十分な取組みや課題が明確になったのと同時に、担当者だけではなく全社員が共通認識を持つきっかけになった。
- PDCAを意識した設問が多く、実効性と連続性が問われていると感じた。

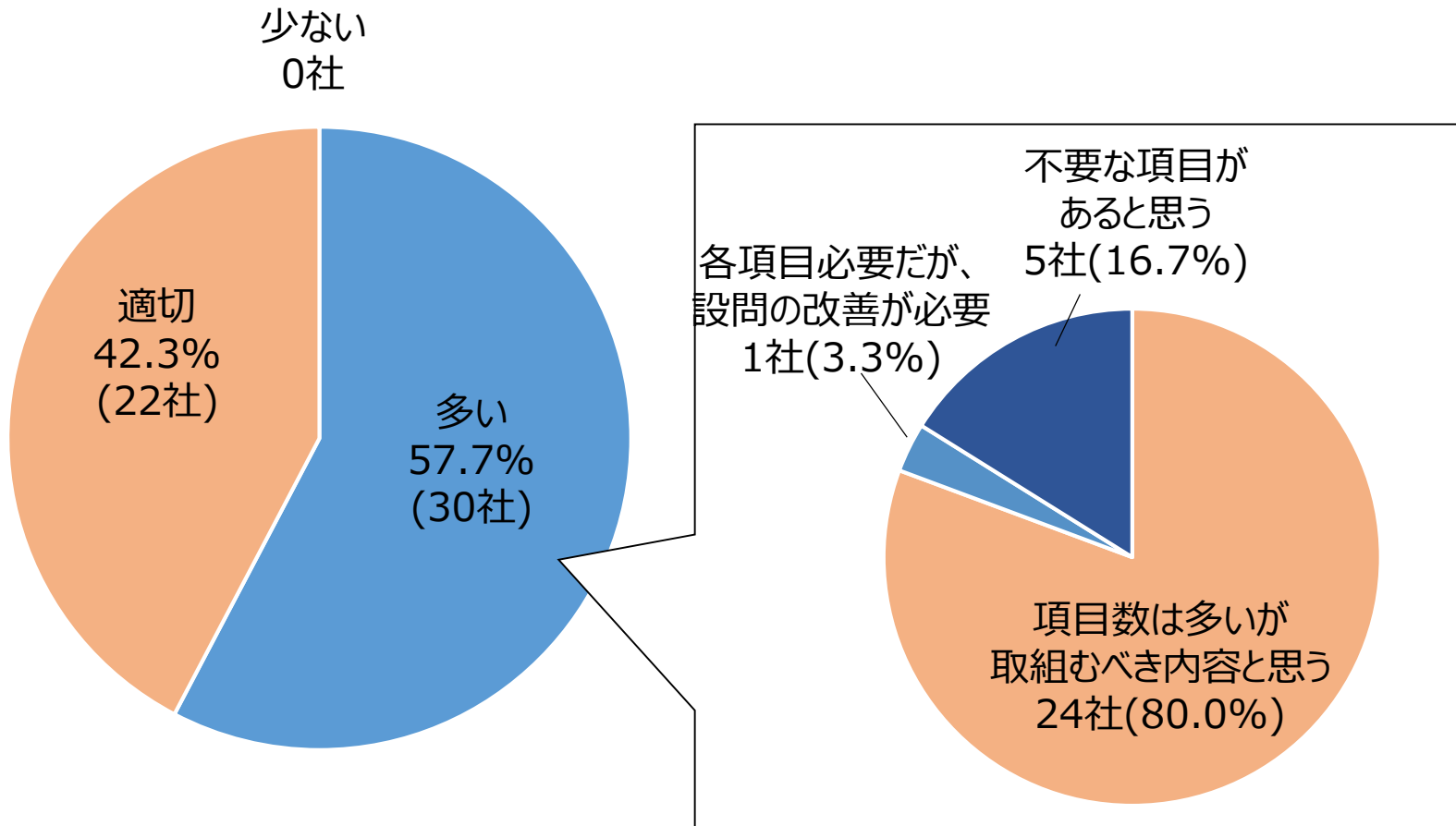
### 【2022年度アンケートとの比較】

	2023年度	2022年度
非常にそう思う	80.8%	76.1%
そう思う	17.3%	23.9%
あまりそう思わない	1.9%	0%
そう思わない	0%	0%

### 3. 評価基準の項目数・内容

- 「評価基準の項目数が多い」という回答が半数を超えているが、多いと回答した代理店についても、約8割が「取組むべき内容」、「各項目必要」とご回答いただいている。
- なお、「改善が必要」「不要」と回答された項目については、検討WG等を通じて、適宜見直しを検討する。

#### 【業務品質評価基準の項目数・内容は適切だったか】



#### 【2022年度アンケートとの比較】

##### 項目数・内容は適切だったか

	2023年度	2022年度
多い	57.7%	54.3%
適切	42.3%	45.7%
少ない	0%	0%

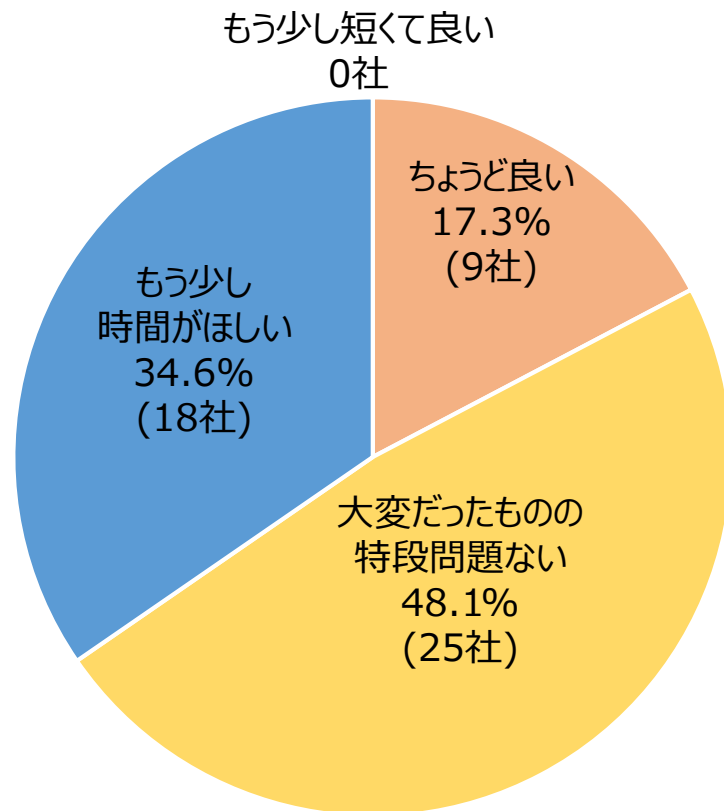
##### 項目数が「多い」と回答した方の詳細

	2023年度	2022年度
項目数が多いが取組むべき内容と思う	80.0%	69.7%
各項目必要だが、設問の改善が必要	3.3%	17.9%
不要な項目があると思う	16.7%	14.3%

## 4. オフサイト調査開始からオンサイト調査までの期間

- オフサイト調査の調査期間について、「ちょうど良い」、「大変だったものの特段問題ない」の回答が約7割を占め、概ね問題なかったと考えられる。
- 一方で、約3割が「もう少し時間が欲しい」との回答があり、代理店とのコミュニケーションを密に行うことや、調査受審にあたっての手引書として提供しているガイドラインの更なる活用促進といった対応等により、質問そのものの削減に取り組んでいく。

### 【オフサイト調査の期間は適切だったか】



### 【代表的な声】

- 短時間での対応が求められたが、調査担当者の案内が迅速かつ的確だった。
- 項目が多く証跡資料を集めるのに予想以上の時間がかかった。
- 繁忙期と書類準備の期間が重なり、負荷が大きかった。

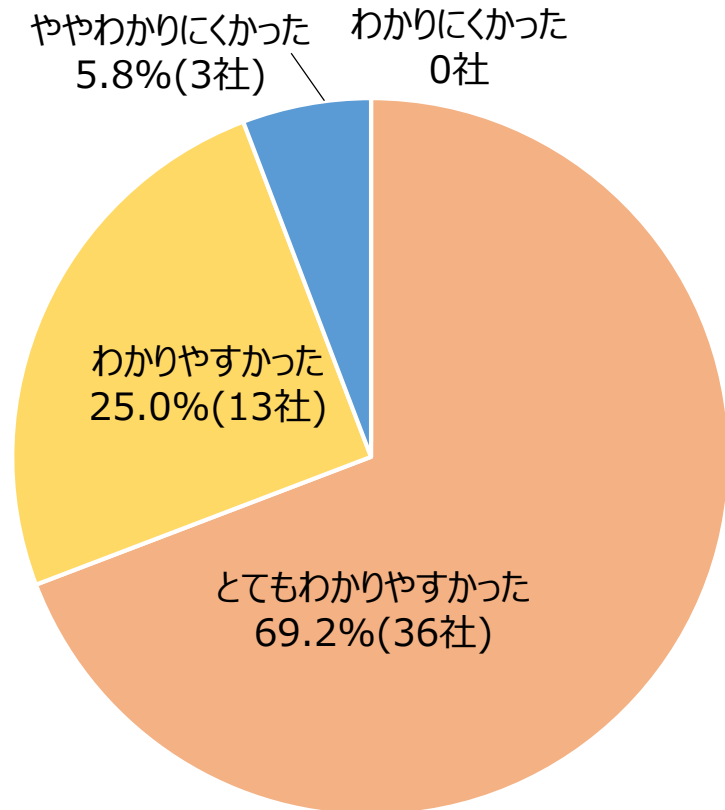
### 【2022年度アンケートとの比較】

	2023年度	2022年度
ちょうど良い	17.3%	19.6%
大変だったものの特段問題ない	48.1%	43.5%
もう少し時間がほしい	34.6%	32.6%
もう少し短くて良い	0%	4.3%

## 5. 調査担当者の対応

- 調査担当者の対応については、説明の仕方等も含めて「とてもわかりやすかった」、「わかりやすかった」といった回答を多くいただいております。概ね代理店目線で丁寧な対応が出来ていたと考えられる。
- また、調査担当者の説明・アドバイス等を参考にして、態勢整備の高度化を進めていきたいといった回答を多数いただきました。

### 【調査担当者の説明の仕方】



### 【代表的な声】

- 各項目の内容のみならず、背景や波及効果なども含めた詳しい説明や指導をして頂き大変参考になった。
- 当社の実情に合わせた改善方法や運営方法など、踏み込んだアドバイスをいただいた。
- 丁寧かつ分かりやすい説明のおかげでスムーズに調査が受審できた。調査を通して、ご教示いただいた様々な内容については代理店経営の中で継続し、さらに高度化できるように精進していきたい。

### 【2022年度アンケートとの比較】

	2023年度	2022年度
とてもわかりやすかった	69.2%	73.6%
わかりやすかった	25.0%	23.9%
ややわかりにくかった	5.8%	2.2%
わかりにくかった	0%	0%

## 6. その他のご意見・ご要望

- その他のご意見・ご要望の中では、「業界の中でもお手本になれるような代理店経営をしていきたい」、「消費者に望まれる代理店になるために一層消費者目線で取組んでいきたい」といった、今後の取組みに対する前向きな声を多くいただいた。
- また、「会社一丸となって取組むきっかけとなった」、「経営陣と一体となって、業務品質の向上に努めていきたい」といった声もいただいた。
- 引き続き、多くの代理店の業務品質向上に資する運営となるよう、本運営の高度化に取り組んでいきたい。

### 【代表的な声】

- 業務品質評価基準はお客さまからの信頼を得るためには必要最低限達成すべき項目だったと感じた。業界が健全に発展し、お客さまからの信頼を勝ち得るためにも、本運営に正しく取組みたい。そして本運営を成熟、浸透させていくことも代理店の役割と認識して、業界の中でもお手本になれるような代理店経営をしていきたい。
- 消費者に望まれる代理店になるために、今回の業務品質調査は良い経験になった。今後もお客さま本位の業務運営方針を掲げるだけでなく、一層消費者目線で取組んでいきたい。
- 業務品質調査を受審することで会社一丸となって取組むきっかけとなった。今回の学びを継続的に実施し、より良い仕組み、会社づくりをしていけたらと思っている。
- 当社がこれまで取組んできた態勢整備が消費者目線で見た際にどのレベルなのか？という観点で非常に大きな気づきを得られた。今後も経営陣と一体となって、業務品質の向上に努めていきたい。