

## 代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ（第1回）議事概要

### 1. 日時

令和2年6月17日（水） 14：30～16：00

### 2. 場所

日本交通協会会議室

※新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、当初予定の会議室から変更

### 3. 出席者

座長

一般社団法人生命保険協会

委員

イオン保険サービス株式会社

株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング

ほけんの窓口グループ株式会社

株式会社保険ステーション

株式会社カカコム・インシュアランス

株式会社ソニックジャパン

株式会社グライブ

F I C パートナーズ株式会社

ファイナンシャルアライアンス株式会社

エフピーサポート株式会社

株式会社アイリックコーポレーション

株式会社アドバンスクリエイト

R & C 株式会社

[保険代理店 13 社]

一般社団法人保険乗合代理店協会

一般社団法人保険健全化推進機構 結心会

公益社団法人全国消費生活相談員協会

[社団法人 3 団体]

生命保険協会会員会社

[生命保険会社 42 社]

オブザーバー

アンダーソン・毛利・友常法律事務所(生命保険協会顧問弁護士)

金融庁

(イロハ順)

#### 4. 議題

- (1) 現状認識の確認
- (2) 今後の方向性の確認
- (3) 代理店や消費者団体の意見確認

#### 5. 配布資料

- (資料1) [現状認識について](#)
- (資料2) [今後の方向性について](#)

#### 6. 議事等 (○座長、●代理店 (代理店団体、消費者団体) 委員、■保険会社委員)

##### (1) 現状認識の確認

(座長から資料1の内容に沿って確認)

##### (2) 今後の方向性の確認

(座長から資料2の内容に沿って確認)

##### (3) 代理店や消費者団体の意見確認

- 業務品質を評価に加えるということは、非常に画期的ですばらしいことだと思っている。保険は当座すぐ使うものではないことから、「保険は必要」という意識を持って初めて加入へと導かれるものだと考えており、業務品質の中でも、加入動機に関していかに適切な説明ができるかが、非常に重要なのではないかと考えている。それにかかる労力について業務品質評価の中で基準が明確化されることを期待したい。また、できあがった基準が、組織の中で形骸化されずに活用されないといけない。そのために、社員が風通しの良い中でお互いの評価をしていくような形ができればよいと思っている。
- 業務品質の4つの要素、顧客対応、ガバナンス、個人情報保護、アフターフォローについて、自分も全くもって賛成。一方で、お客様対応が適切で充実しているかどうかは何をもって判断するのか等、課題もある。公正に見る基準や目指すべきところが明確になれば、各代理店の取り組み姿勢に差が出てくると思う。
- このような、業務品質のあり方を全体的に見つめ直す機会というのは、非常に良い試みだと考えている。保険の必要性に気づかれてない方々が大勢いる中で、保険業界におけるニーズ喚起の必要性、重要性というものは非常に大きいと考えている。代理店がお客様に対する募集プロセスのあり方等を正しく認識し、その1

つ1つのやり方を募集人それぞれがきちんと行っているのかどうかということを検証し、そしてPDCAを回しながら正しい形を作っていくということが、今後の代理店の発展に一番求められているのではないかと考えている。

- 誰のために募集しているのか、誰のための安心なのかということをしかりと皆さんと突き詰めて考えていきたい。代理店の評価に関しては、良いものになってきていると思うが、さらに一步、保険会社と代理店の中で一緒に業務品質を高めることを目指していく、一緒に成長していくというような仕組みも必要なのかなと思っている。結果に対して評価するのではなく、一緒に成長して到達した時に評価するという、評価のあり方についても考えていきたい。
- 営業マンが真摯にお客様の話をお聞きして、確認して、その中でご提案をする。このことは、昭和も平成も令和も変わっていないと思う。保険商品やお客様ニーズの変化にかかわらず、営業する者たちの心のスキルの高さは大切に、そのためには商品やその他諸々についての知識も持たないといけないと思う。募集人資格試験のレベルをもう少し高くすれば、代理店を選択する側の見る目が変わると思う。
- 資料1に記載の金融庁からのご指摘やご示唆について異論はなく、業務品質に取り組まないと業界全体がなかなか成長しないというのは当然だと思っている。業務品質評価の項目について弊社でも対応はしているが、項目数が多いのでどうしても時間がかかる場合もある。評価項目について可能な限り議論を行い、基準についての考え方を整理することができれば、スピーディーに対応ができ、また保険会社にとっては評価がしやすい状況にもなり、業界にとってプラスなのではないかと思っている。
- 代理店手数料の評価基準に代理店の業務品質を加えるということは、保険業法が改正になった時から、切に願っていた。やはり販売量のみでの評価では体制整備がおろそかになり、またガバナンスがきいた代理店が増えてこないと感じていた。やはり改正業法を遵守する代理店が評価されるべきだと考えている。なお、最終的には、スタディーグループで検討したことに基づいて、どのような代理店が業務品質の高い代理店なのかということ、世間一般のお客様にも見える形になっていけば良いと感じている。
- 大きな代理店と中小零細の代理店とでは考え方が異なるのではないかと考えている。資金面、色々な準備、人繰りの問題等々も含めて、できることとできないことというのがかなり分かれてきてしまうと思う。そうした中で協議するということが自体は賛成だが、どのようにしたらうまくいくのかというのは皆さんの知恵

を拝借し、議論を重ねていきながら検討したいと思っている。

- 地方や中小の代理店ならではの声もスタディーグループの議論に入れたいと思っている。私が考える理想的な代理店は、代理店業務の中にある色々な視点から良いものを取り入れ、入口、出口、その間のフォローについてお客様に満足頂ける対応ができる代理店だと考えている。
- 業務品質は各社バラバラの形で進んでいる状況のため、今回は業務品質のあり方を考える良い機会だと思っている。お客様が本当に代理店に何を求めているのかという生の声を是非聞いてみたい。お客様が本当に何を望んでいるのかというのを聴きながら作り上げていければ良いと思っている。
- 業務品質評価が各保険会社から色々と提供されているが、どうしても顧客本位ではなく、保険会社と代理店との間の業務の効率や、ペーパーレス推進や、家族情報の多寡のように、契約の実態に対する評価が比較的多いのが現状だと思っている。そこからもう一步進んで、お客様がどういう代理店を望んでいるかという視点から、評価項目や評価体制を考えていかなければいけないかと思っている。また、色々な募集管理体制をしっかりと作り上げている代理店もあれば、一方であまり進んでない代理店もあるので、そういった管理体制の違いを適切に評価できる仕組みがあればいいのかなと思う。
- 保険会社の業務品質評価項目も2項目ぐらいで評価される保険会社があれば、15項目ぐらいで評価される保険会社もあって、かなりバラバラだと思っている。今回このような業務品質のあり方を考える機会の中で、方向性というものがしっかりと議論されていくことを非常に期待したいと考えている。
- 業務品質をしっかりと評価していくということは大賛成。特にこの中で用意して頂いた、顧客対応、ガバナンス、個人情報保護、アフターフォローの4つは重要だと思う。しかしながら、4つの中でなかなか評価しづらいのではないかと考えているのは顧客対応であり、お客様からの苦情が一番多いところである。この顧客対応について、透明性を保った仕組みというものができたら良いのではないかと当社では考えている。そのために、面談したお客様から事後に営業担当者以外の者から必ずモニタリングを行うことや、システムを導入してしっかりシステム通りにやっていくようなことが必要だと考えている。これまで顧客と募集人との間の閉ざされた空間で行われてきたものをいかに透明化していくかというのが、代理店業務品質を上げていく1つの今後のキーポイントになると思っている。

- 1人1人がどれだけプロフェッショナルとして知識やリテラシーを高めていくのか、また会社として組織的にどれだけ高められるのか、そしてその1募集人のリテラシーや意識というものを高めていくためには、マネージャーという中間管理職が非常に重要になってくると思っている。そういったマネジメントラインの教育や、会社の組織文化とか企業風土、理念に沿った仕組みが構築できることが持続する代理店の条件かと思っている。
- 総論として、このスタディーグループの取組に皆さんが賛成されていると思うが、その中でもメーカーサイドである保険会社が考えていることと、我々ディーラーサイドで考えていることに多少の齟齬があるのが実態ではないかと思っている。そこをいかに納得性がある、共感性があるものに調整していくかというところが、この取組の一番のポイントではないかなと思う。例えば、自社システムの利用率のようなものを上げていくことが本当にお客様のためになるのか、といったことの評価基準は、本当にお客様本位なのか、ということが拠りどころになると考えるので、その視点を中心に議論が進めば良いのかと思っている。
- 例えば継続率1つを取っても、お客様本位の視点から相応しいのか、ということにもなりかねない。他にも難しい調整課題があるかと思うが、最終的には、お客様から見ても乗合代理店の格付けのような、この評価であれば安心して相談できる、といった可視化できる状況まで落とし込まれれば、凄く有意義なものになるのではないかと感じている。
- 今回のコロナによってお客様の価値観が大きく変わっており、特にオンライン面談についてはこれからスタンダードに変わっていく可能性もある。そういったことも加味すれば、おそらくそういったことに対する体制整備がしっかりできているかどうかを評価基準の中に取り込んでいっても良いのかと思う。本質的には、時代の変化への対応状況についても業務品質の中に含めて評価して良いと感じている。
- 「お客様にわかりやすい業務品質」ということが今回のポイントだと思っている。お客様目線で、お客様に対して何ができるのかということを考えて実行したことを業務品質という形でとりあげていただければありがたいと感じている。また、地方の代理店にこそベストプラクティスがあると思っているので、地方の代理店がやっている、なかなか小さくて届かないような声をこういう場に届けたいと思っている。

- 代理店業務品質のあり方等に関して調査・研究を進めていくにあたり、今回は業務品質が高い代理店（理想的な代理店）や、理想的な代理店に求められる要素について、様々な意見を頂戴することができた。
- 当協会が示した業務品質の考え方及び理想的な代理店に求められる4つの業務品質の要素について、基本的には賛同いただく意見が多かったが、新たな視点もいくつか頂戴した。これらについては定量化が可能かという視点で評価し、その結果について次回以降にお示しできればと考えている。
- 代理店が抱えている課題や、実際に保険会社からの評価を受けている中での疑問、改善の方向性などのご意見も多くいただいた。これらについても、次回以降で議論を深めていきたいと思っている。
- 委員からもご意見をいただいた通り、当会も幅広く色々な人からご意見を頂戴することが肝要だと思っている。協会のホームページにて、今後、代理店・一般の方々からご意見を収集する予定である。

以上