

代理店等委員ご意見を踏まえた業務品質評価項目等の修正について

■修正概要

- 第3回の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（以下、代理店業務品質 SG）で共有いたしました生命保険会社で検討いただいた業務品質評価項目に対する代理店等委員からの意見や一般公募で収集した意見（下記、ご参考参照）等を踏まえ、業務品質評価項目等について以下の通り修正し、新たな業務品質評価項目（案）（以下、修正案）を策定しております（修正案の詳細は資料2をご確認願います）。

【業務品質評価項目 修正の考え方】

- まず、以下のA・B・Cについて、代理店等委員から多くのご意見を頂いております。
 - A. 項目の粒度・難度の異なるものが並列に設定されている
 - ・ 取り組みが比較的すぐに完了可能なものと、通年労力をかけて実施するものが同列で混在している。
 - B. 似た性質の項目が複数ある
 - ・ 似た趣旨を持つ項目について、まとめることができるのではないか。
 - C. 項目の性質が異なるものが並列に設定されている
 - ・ 生命保険代理店として当たり前には実施しないといけない項目（実施しなければ法令等違反になるもの等）と、実施することでお客様の満足度向上に寄与する項目が同列で混在している。
- 上記、A・B・Cのご意見を受け、以下の①・②・③の対応を実施しております。
 - ①生保会社案である66項目について、「項目」として存置するものと、「項目」を構成する「評価の視点」、「評価の視点」の具体的な取組内容である「評価基準」として位置づけるものの3つに分類
 - ②似た趣旨を持つ「評価の視点」は統合し、同一趣旨の「項目」の一部として組み込み（同様に、似た趣旨を持つ「評価基準」は統合し、同一趣旨の「評価の視点」に組み込み）
 - ③「評価基準」について、評価段階を設け以下のとおり分類
 - ・評価段階①:お客様に信頼いただき活動するための最低限の取組み(法令対応含)
 - ・評価段階②:より一層お客様の期待に応えるための+aの取組みなお、評価段階②にはそれぞれの項目に応じた取組み（PDCAの実施状況等）を追加しております。
- また、項目の削除・追加・変更については、以下の④～⑥の対応を実施しております。

④項目の削除

- ・ 「ペーパーレス率」について削除しております。理由は以下の通りです。

第4回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

(削除理由)

保険業務のデジタル化自体は時代の要請でもあり、ペーパーレス手続きによるお客さまメリット（不備が少ない、事前査定が可能等）がある点、理解している。一方で、現状はシステムの制約からすべてのお客さまが利便性を感じられる環境下でない状況（複数申し込み時等）にあるため。今後の技術革新等により、業務品質評価項目としてふさわしい状況になった場合は、項目として設定することを妨げるものではない。

⑤項目の追加（項目 NO.は資料2の修正案に対応、以下同様）

- ・ 項目の追加はしていませんが、以下の項目につき、「評価の視点」を追加しております。

No.1:「お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備」

→評価の視点として“お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み”を追加

No.2:お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集人教育

→評価の視点として“募集スキル向上に向けた取組み”を追加

No.3:コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

→評価の視点として“企業としての健全性”を追加

No.6:従業員管理

→評価の視点として“従業員満足度向上に向けた取組み”を追加

⑥項目の変更

- ・ 設定された項目の趣旨は存置したままで、概念の変更をしております。

－「新規苦情発生率」 → 「お客さまの声・苦情管理態勢整備」にて苦情管理態勢を評価

－「募集人数・店舗数・拠点数」 → 「アフターフォロー時の顧客対応態勢」にて対応態勢を評価

- ・ 以下の項目について、評価項目として設定する際の概念（条件）を追加しております。

－No.6「従業員管理」の評価の視点“従業員満足度向上に向けた取組み”

－No.13「継続率」

■今後の進め方

- 今回お示した修正案に対して、生命保険会社側からご意見をいただきたいと考えております（※生命保険会社の委員には別途依頼をさせていただきます。各生保会社委員におかれましては、これまでの代理店業務品質 SG での議論も踏まえて、担当役員や関連所管と協議いただきますようお願いいたします）。
- 第5回の代理店業務品質 SG では生命保険会社の委員の意見を共有化させていただくとともに、生保会社・代理店等の全委員間でご議論いただく予定としております。
- なお、今後の議論の展開（評価基準の検討段階において評価が困難等）次第では、「業務品質評価項目」及び「評価の視点」の見直しも柔軟に検討してまいりたいと考えておりますのでお含みおき願います。

第4回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

(ご参考) 意見公募について

- 業務品質について広く意見を募る観点から、代理店団体や生命保険協会 HP を通じて意見公募を行いました。
- 代理店団体を通じた意見公募については、一般社団法人保険健全化推進機構結心会と一般社団法人保険乗合代理店協会にご協力いただき、各会合にて代理店様から様々なご意見を頂戴しました。
- また、生命保険協会 HP を通じて、第3回代理店業務品質 SG に対するご意見を2名の方からいただきました。

(以下に一部抜粋)

- ・規模・特性に応じた評価が必要ではないかというご意見
- ・業務品質評価の評価方法や評価する主体についても検討が必要ではないかというご意見
- ・ペーパーレス・新規苦情発生率・継続率等について評価対象外にすべきというご意見
- 公募を通じていただいたご意見は、貴重なご意見として今後の代理店業務品質スタディーグループでの議論に活かしてまいります。

以上