

【別紙3】一般公表イメージ（総合評価・基本情報・代理店取組み）

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします
 ※第16回SGからの変更箇所は赤字で記載しております

代理店名

ABCライフコンサル

消費者が代理店を特定できる情報を追加

代表者：代理店 太郎

本社住所：東京都千代田区丸の内●-●-●ABCビル3階

電話番号：03-●●●●-●●●●

調査実施時期を追記

調査実施時期：202●.●/●～202●.●/●

要素	業務品質評価項目	達成状況
I. 顧客対応	(1)お客 関す 消費者に配慮した記載に変更 募集に	●●●● (例・達成割合)の方法に ●●●● ●●●● ●●●● ●●●● ●●●● ●●●● ●●●● ●●●● ●●●● ●●●● ●●●●
	(2)募集人（営業社員）に対する教育	
II. アフターフォロー	(3)アフターフォロー時の顧客対応態勢	
	(4)お客さまの声管理態勢整備	
	(5)顧客・契約情報管理	
	(6)保険既往の継続状況	
III. 個人情報保護	(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	
IV. ガバナンス (企業統治)	(8)コーポレートガバナンス（企業統治）に関する態勢整備業務運営	
	(9)コンプライアンス推進態勢	
	(10)不適正事案（含む懸念事項）への対応	
	(11)従業員管理	

1. 代理店の基本情報

- ・首都圏を中心に40店舗を展開している。
- ・取扱生命保険数：25社（202●年●月現在）
- ・保険商品の比較推奨提案においては、比較可能な同種の保険契約の中から顧客の意向に沿った保険契約の選別を行い、保険契約を提案。
- ・経営理念・方針
 - (1) 安心をご提供することで、お客さまの豊かな暮らしを手助けする
 お客さまのライフステージに合わせた商品をご案内することで、お客さまに安心をご提供し、お客さまやご家族の人生が豊かになるよう手助けをする。
 - (2) 思いやりの心を大切にし、関わる人に喜びと感動を与える
 お客様をはじめ関わる人との心のふれあいを大切にする事で、相手に喜びを与え、関わりを持った人のみならず自分自身も幸せになる。

2. 代理店が特に力を入れている取組み

- (代理店から報告いただいた3点について掲載)
- ・従業員に対しビジネスマナー向上に力を入れており、コンプライアンス研修では常にビジネスマナー教育を取り入れている。
 - ・お客さまからの声を毎月従業員に周知する機会を設け、周知を徹底している。
 - ・社内システムを活用し、従業員の意見（新しいアイデアから内部通報まで幅広く）を集める仕組みを構築している。

【別紙3】一般公表イメージ（特筆すべき事項）

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質S Gでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします
※第16回S Gからの変更箇所は赤字で記載しております

3. 特筆すべき事項 ※(充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載)

- ・各店舗で募集人（営業社員）の販売好取組を共有し、本社でとりまとめ特に優れた好取組を毎月全募集人に共有化している。また、ファイナンシャル・プランナー 3 級取得を推奨している。
- ・既契約者に年 1 回電話での連絡を行い、現状の確認や新商品の情報提供等を実施している。
- ・毎月e-learningで毎月募集人（営業社員）への教育を実施している。
- ・お客様の声を全件確認している。お客さまからの不満足の声については発生の経緯を全件確認し、本社のコンプライアンス委員会や各店舗のミーティングで毎月共有化し再発防止に努めている。
- ・任意取組み項目において、進んだ取組を行っている場合、その取組み内容を掲載。
- ・クレジットカード払いを推奨することで、未納契約や早期解約を抑制している。
- ・記載内容について代理店とすり合わせ（機密度の高い内容等は削除するなど）の上、掲載。
- ・個人データ管理や従業員の業務用パソコン使用状況のモニタリング等はコストもかけて十分に行われている。

【別紙3】（参考）生保協会HPへの評価結果掲載イメージ



協会のご案内

協会の取組み

会員会社の情報

ニュースリリース
統計資料・刊行物生命保険のご相談
(契約照会制度)

業界共通試験

■ 2022年度代理店業務品質評価結果

2022年度に業務品質の実態調査を行った乗合法人代理店で、一定水準に達していた乗合法人代理店は次の通りです。

代理店名	総合評価	評価報告レポート	代理店HPのURL
ABCライフコンサルティング	一定の評価項目を充足	 評価報告レポート.pdf	https://www.ABC
BCDジャパン	一定の評価項目を充足	 評価報告レポート.pdf	https://www.BCD
...

- ✓ エントリー数や調査実施数等、調査状況を追記
- ✓ 評価の時期・前提を追記
- ✓ 資料②に記載のとおり、想定以上にエントリーがあった場合の対応については12月代理店業務品質SGにてお示しさせていただきます。

<業務品質評価基準>

- ・当調査は、2社以上の保険会社を取り扱っている乗合法人代理店全●●●●社（202●年●月末時点）のうち調査を希望した代理店が対象となっております。2022年度は、●●●●代理店に調査を申込みいただき、●●●●代理店について調査を実施しました。その中で、業務品質評価が一定水準に達していると判断した●●●●代理店について掲載しております。したがって、全代理店に対して当調査を実施しているわけではございません。
- ・当評価は202●/●～202●/●の間に、各代理店に対して実態調査を行った時点の業務品質状況をもって判定しているものである。実態調査後の取組み等は反映していない点、ご留意願います。
- ・消費者・代理店・生命保険協会が参加する代理店業務品質SGでの議論を受け、代理店業務品質審査会にて定めているものでございます。
 ※代理店全体としての態勢整備状況等を評価しているものであり、個別の従業員の接客の良さや店舗でのサービス内容、財務の健全性について評価したものではありません。
 ※代理店業務品質SGでの議論や業務品質評価基準の詳細については、生命保険協会ホームページ（URLを記載）をご確認ください。
- ・202●年度に評価項目の充足状況を確認したものであり、将来に亘って当該評価結果を保証するものではありません。
- ・なお、「一定の評価項目を充足」とは、業務品質評価項目のうち必須項目について、●●以上充足していることを確認できたことを指します。

<その他>

- ・お客さまと掲載代理店との間のトラブルについて、当協会では一切の責任を負いかねます。上記評価結果はあくまで参考情報としてご活用ください。