

業務品質評価項目（案）についての調査・研究結果（概要）

1. 全体概要

- 第5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）にて共有させていただきました、生命保険会社からの業務品質評価項目に対する意見を受け、全委員に対して、再度論点となった点についてご意見を伺っております。
- これまでの議論及び今般収集した意見を踏まえ業務品質評価項目等について下記の通り修正し（「2. 修正点について」を参照）、業務品質評価項目（案）について代理店業務品質 SG としての調査・研究結果をまとめておりますのでご確認ください（「3. 調査・研究結果（概要）」参照）。

2. 修正点について

- 代理店委員・生命保険会社委員の意見を踏まえた修正点は以下の通りです（第4回代理店業務品質 SG・資料2からの変更点を以下に記載）。

①削除した評価項目

- ・削除した評価項目はございません。

②追加した評価項目

- ・追加した評価項目はございません。
- ・ご意見をいただいていたペーパーレス率について、ペーパーレス申込みのメリットをお客様に理解いただく取組みを評価する観点から、「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」の“評価の視点”として「ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況」を、「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」の“評価の視点”として「ペーパーレス推進」を追加しております。

※委員方のご意見を踏まえ、「ペーパーレス率での評価の課題（複数申込み時等）が解決されてからペーパーレス率を評価に加える」という考え方から、「インフラ整備等、課題が解決されるまでには時間がかかるため現状の環境下でも評価可能な方法・領域について評価する」という考え方に変更しております。

③変更した評価項目

- (1) 従業員満足度向上に向けた取組み（「⑥従業員管理」の“評価の視点”）
 - ・不適切な運営によって当該項目が高評価となる懸念を排除することを条件に、“評価の視点”として存置（評価基準の検討を進める中で、評価が困難と判明した場合には削除）する。

(2) 継続率

- ・不適切な乗換を助長する懸念の排除と、代理店単位の継続率データを取得可能であることの2つを条件に評価項目として存置（両方の条件を満たせない場合は削除）する。
（代理店単位の継続率データの取得の実現可能性についての検証方法は別途協議）

(3) 早期消滅率（「①お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた～」の“評価の視点”）

- ・継続率と同様、不適切な乗換を助長する懸念の排除と、代理店単位の継続率データを取得可能であることの2つを条件に“評価の視点”として存置（両方の条件を満たせない場合は削除）する。
（代理店単位の早期消滅率データの取得の実現可能性についての検証方法は別途協議）

④その他論点について

(1) 保有純増（新設の提案があった項目）

- ・追加しない
 - －評価項目設定の趣旨（代理店の加入時の募集対応や加入後のアフターフォローについての顧客からの信頼・満足度を測定する）を実現するためには、複数の生命保険会社が乗合っていることが多い代理店チャネルの特性上、生保会社個社単位ではなく代理店単位の保有純増状況を測定する必要があるものの、システムやデータ等の制約から代理店単位で保有の増減をタイムリーかつ精緻に測定することが困難な状況にあるため、評価項目として設定しない。

(2) 配慮が必要な方への募集対応について（新設の提案があった“評価の視点”）

- ・追加しない
 - －「配慮が必要な方への募集対応」については重要な事項と考えており、「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」の“評価の視点”に組み込んでいる。「配慮が必要な方への募集に関する教育」は規模・特性に関わらず対応できることであるものの、「配慮が必要な方への募集対応」として体制整備（バリアフリー化等）までを一律求めていくことは困難であると考えており、体制整備については“追加しない”という方向性としている。

(3) 自己・特定契約および構成員ルールについて（区分変更の提案があった“評価の視点”）

- ・変更しない
 - －募集時の顧客対応に関する項目・評価の視点について、項目①・②に集約させる観点から、区分の変更は行わない

3. 調査・研究結果（概要）について

- これまでの議論を踏まえ、代理店業務品質 SG としての「業務品質評価項目（案）」についての調査・研究結果」の概要を記載します（詳細は資料2をご確認願います）。

【概要】

- 代理店の業務品質の高低を評価・測定するものとして、以下①～③の考え方の元、業務品質評価項目を設定。
- 規模の大小に関わらず、各代理店が業務品質評価にふさわしい各項目の評価結果の向上を目指すことで、業界全体の顧客本位の業務運営の推進を図る。
- 今後、評価基準や評価方法について議論し、業務品質評価項目の精緻化を進める（詳細は資料3を参照）

（考え方）

- ①業務品質を「保険加入を判断するにあたり顧客が代理店に求めるもの」とし、理想的な代理店に求められる「4つの業務品質の要素（＝評価軸）」として「顧客対応」・「ガバナンス」・「個人情報保護」・「アフターフォロー」を定義。

（ご参考）理想的な代理店に求められる業務品質の要素

<顧客対応>

- ・意向把握や比較推奨等の実施すべきこと及び禁止事項の徹底に加え、高齢者への丁寧な説明等、募集時のお客様対応が適切で充実している。

<ガバナンス>

- ・コンプライアンスの遵守に加え、PDCA の実施も含めたフォワードルッキングなリスク管理の実践・コーポレートガバナンス体制が十分である。

<個人情報保護>

- ・従業員によるお客様の個人情報の適正な取扱いの徹底に加え、外部からのサイバー攻撃に対する備え等、システム面でも十分な個人情報管理体制が整備されている。

<アフターフォロー>

- ・募集時だけでなく加入後の情報提供等のアフターフォローに加え、苦情も含めたお客様の声を真摯に受け止めて経営に反映している等、お客様と長期的な関係性を結んでいる。

- ②「4つの業務品質の要素」毎に、顧客が求める理想的な代理店となるために必要な取組みを設定。

（以下の13個の業務品質評価項目（案）を設定）

第6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

要素	業務品質評価項目（案）
顧客対応	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
	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
ガバナンス	③コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営
	④コンプライアンス推進態勢整備
	⑤重大事故等への対応
	⑥従業員管理
個人情報保護	⑦個人情報保護に係る態勢整備・業務運営
	⑧個人情報保護に係る教育
アフターフォロー	⑨アフターフォロー時の顧客対応態勢
	⑩アフターフォローに関する募集人教育
	⑪お客さまの声・苦情管理態勢整備
	⑫顧客・契約情報管理
	⑬継続率

③ 13個の業務品質評価項目毎に、必要な具体的取組みの観点を（“評価の視点”と呼称）設定。

以上