

このビラは、2021.10月現在の代理店業務品質 S Gでの議論をもとに作成した代理店向けの概要説明資料です。
現時点において、生命保険協会において実施の可否及び実施内容について何ら決まっているものではありません。

代理店業務品質評価（仮） の概要

代理店業務品質評価（仮）は、一般社団法人生命保険協会の代理店業務品質 S Gにおいて議論を行っている取り組みです。
（詳細は、2・3ページを参照ください。）

アンケートにご協力お願いします！

アンケート受付期間 10/27(水)～11/19(金) 正午

ご回答にあたって

以下のURLにアクセス、アンケートをダウンロードいただき記入後、
当会のメール(hinshitsu@seiho.or.jp)に送信ください。

メールを送信される際は、件名を（貴代理店名）+SGアンケート
にさせていただきますようお願いいたします。

<https://www.seiho.or.jp/data/billboard/agencyqualitysg/index.html>



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 (代理店業務品質SG) について

2020年6月、顧客本位の業務運営に資する代理店業務品質のあり方等に関する調査・研究を目的に、各保険会社・代理店に加え、消費者団体や当会顧問弁護士、金融庁等のご意見を聴く場として、生命保険協会に「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（代理店業務品質SG）」が設置されました。

- ・2020年度は理想的な代理店に求められる業務品質の要素として、『顧客対応』・『アフターフォロー』・『個人情報保護』・『ガバナンス』の4要素から検討を進め、業務品質評価項目／基準についての調査結果の取りまとめを行いました。
- ・2021年度は、SG委員である12代理店に検証トライアルを実施し、業務品質評価基準の精緻化に取り組むとともに、運営方法の構築について検討を行って参りました。

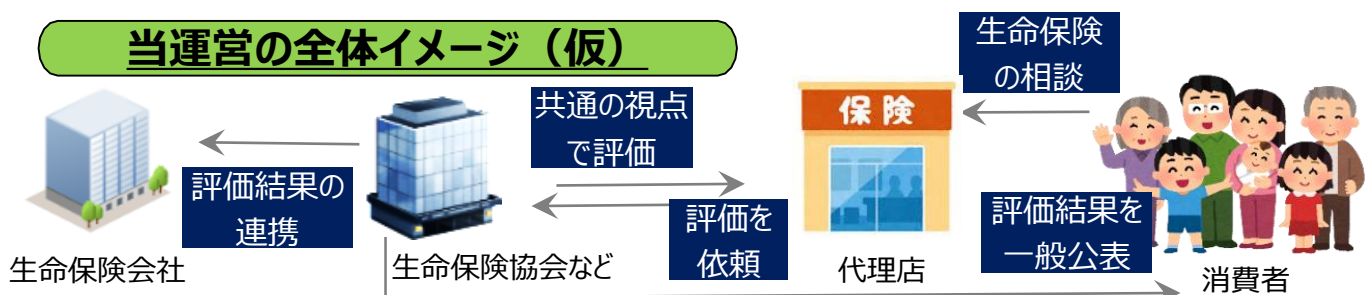
今後、代理店業務品質SGでの議論を踏まえ、代理店業務品質評価運営（仮）について、検討が行われる予定です。

検討中の内容であり、現時点で決まっているものではありません。

当運営の目的（仮）

- ・代理店の業務品質について、実態も含めた消費者目線の評価を行うことで、**代理店の業務品質向上を図る**
- ・代理店の業務品質評価を公表することで、**消費者**が代理店を選択するにあたって**有用となる情報を提供する**
- ・共通の業務品質評価基準に基づく業務品質評価を生命保険会社各社が共有することで、**各社が行う業務品質評価について高度化・効率化を図る**

当運営の全体イメージ（仮）



代理店業務品質評価（仮）とは？

検討中の内容であり、現時点で決まっているものではありません。

実施主体

・生命保険協会など、保険会社・代理店以外が実施します。

対象

・オープンエントリー制（複数の生命保険会社の商品を取扱う全ての生命保険乗合代理店が希望可能です）。

※応募多数となった場合は、ご希望に添えない場合もあります。

費用

・30万円程度を想定。

実態調査

・評価基準を基に、書類提出（オフサイト）および訪問実態調査（オンサイト）を実施します。

評価付け

・評価基準のうち、「P・D」※1を全項目達成できていることをもって、「評価付け獲得」とすることを検討しております。

フィードバック

・実態調査後、内容について代理店及び保険会社にフィードバックを実施することを検討しております。

評価結果の公表

- ・評価結果は生命保険協会のホームページに掲載します。
- ・評価結果については、評価付けを獲得した代理店のみ公表することを検討しております。
- ・公表にあたっては、実態調査を基にした総合評価、代理店の基本情報、代理店が特に力を入れている取組み等を公表することを検討しております。

※1 全ての代理店にとって必須・基本的な取組み

評価基準について

検討中の内容であり、現時点で決まっているものではありません。

代理店業務品質評価は、『評価申告シート』に基づき行います。『評価申告シート』は、代理店に求められる業務品質の4つの要素（『顧客対応』・『アフターフォロー』・『個人情報保護』・『ガバナンス』）、30の評価の視点から構成されます。設問は「P・D」※1と「C・A」※2に分類されます。（以下は設問例です。）

※1 全ての代理店にとって必須・基本的な取組み

※2 代理店の自助努力による好取組み

144
項目

P・D項目

当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備していますか

顧客対応

失効契約に対する復活勧奨について、対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されていますか

アフターフォロー

従業員がフリーメールを業務上使用していないか管理している、または、システムによりフリーメールの使用を制御していますか

個人情報保護

災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位等を検討していますか

ガバナンス

60
項目

C・A項目

お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組みを実施していますか

アンケート等の実施等により能動的にお客さまの声を収集する仕組みがありますか

個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を取得していますか

従業員満足度を高める独自取組みを実施していますか

評価基準の全量は生命保険協会HPからご確認いただけます

代理店業務品質評価に関する情報を掲載しています

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について

<https://www.seiho.or.jp/data/billboard/agencyqualitysg/index.html>

業務品質評価基準（第16回別紙1をご参照）

https://www.seiho.or.jp/data/billboard/agencyqualitysg/pdf/16_4.pdf

一般社団法人 生命保険協会 代理店業務品質のあり方に関するスタディーグループ

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル 3階