

資料 2

代理店業務品質評価運営に係るニーズ調査結果について

1. 概要

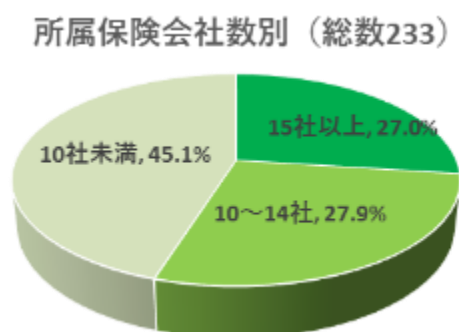
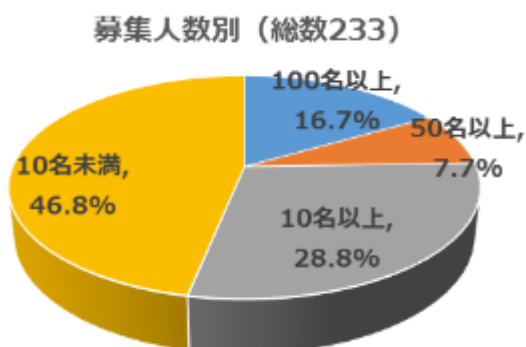
- 第 17 回代理店業務品質 S Gにてお伝えのとおり、代理店業務品質 SG の議論及び代理店業務品質評価運営についての理解度ならびにどの程度の代理店が、現時点で代理店業務品質評価運営に興味があるかを調査することを目的に、一般代理店向けに「代理店業務品質評価運営に係るニーズ調査」のアンケートを実施しました。
- 2021 年 10 月 27 日(水)～11 月 19 日(金)の期間で実施し、233 代理店※からの回答を受領しました。
※SG 委員としてご参加いただいている、保険乗合代理店協会および保険健全化推進機構結心会にもご協力いただき、ご会員会社さまに対してアンケートのご協力の呼びかけ等実施いただいた 55 代理店の回答を含みます。

2. アンケート結果について

〈回答いただいた代理店の規模・特性について〉

○アンケートに回答いただいた代理店の規模・特性は以下のとおりです。

- ・募集人数別では、10 名未満が 109 代理店、10 名以上 50 名未満が 67 代理店、50 名以上 100 名未満が 18 代理店、100 名以上が 39 代理店。
- ・所属保険会社数別では、10 社未満 105 代理店、10～14 社が 65 代理店、15 社以上が 63 代理店。

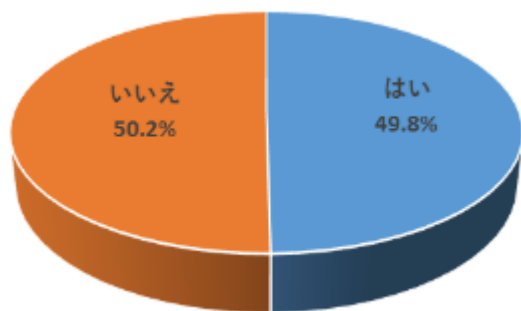


第 20 回 代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ

〈質問 1〉

○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(SG)についてご存じでしたか？

- ・「はい」49.8%、「いいえ」50.2%。
- ・代理店の規模（募集人数）が大きくなるほど認知度が高くなる傾向。

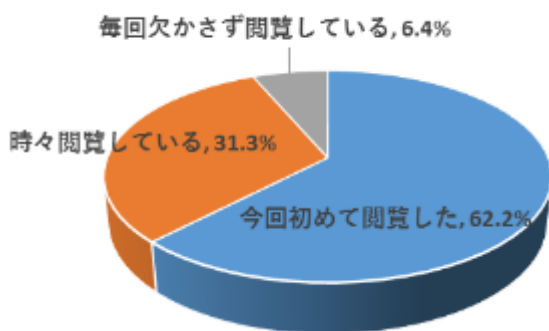


	はい		いいえ	
	人数	占率	人数	占率
募集人数100名以上	37	94.9%	2	5.1%
募集人数50名以上	14	77.8%	4	22.2%
募集人数10名以上	38	56.7%	29	43.3%
募集人数10名未満	27	24.8%	82	75.2%
合計	116	49.8%	117	50.2%

〈質問 2〉

○当会 HP に公開されている SG の資料についてどの程度ご覧になられたことがありますか？

- ・「毎回欠かさず閲覧している」6.4%、「時々閲覧している」31.3%、「今回初めて SG 資料を閲覧した」62.2%。
- ・質問 1 と同様、代理店の規模（募集人数）が大きくなるほど SG 資料の閲覧頻度が高くなる傾向。

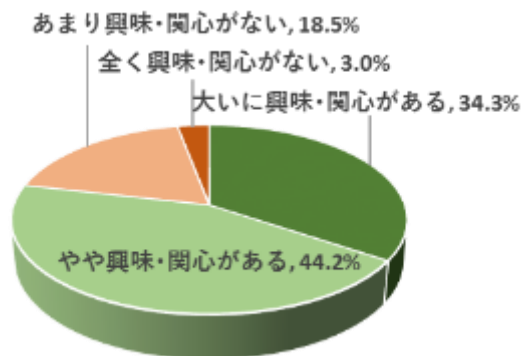


	毎回		時々		なし	
	人数	占率	人数	占率	人数	占率
募集人数100名以上	12	30.8%	23	59.0%	4	10.3%
募集人数50名以上	1	5.6%	8	44.4%	9	50.0%
募集人数10名以上	1	1.5%	26	38.8%	40	59.7%
募集人数10名未満	1	0.9%	16	14.7%	92	84.4%
合計	15	6.4%	73	31.3%	145	62.2%

〈質問 3〉

○代理店業務品質評価運営への興味・関心について

- ・「大いに興味・関心がある」34.3%、「やや興味・関心がある」44.2%で、この 2 つを合計すると 78.5%を占める。
- ・また、代理店の規模（募集人数）が大きくなるほど本運営への興味・関心が高い。

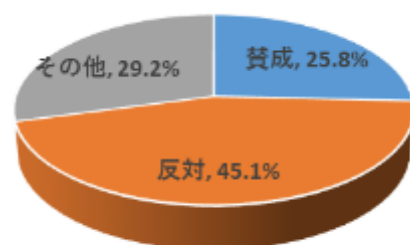


	大いに興味あり		やや興味あり		あまり興味がない		全く興味なし	
	人数	占率	人数	占率	人数	占率	人数	占率
募集人数100名以上	29	74.4%	10	25.6%	0	0.0%	0	0.0%
募集人数50名以上	9	50.0%	7	38.9%	1	5.6%	1	5.6%
募集人数10名以上	21	31.3%	35	52.2%	10	14.9%	1	1.5%
募集人数10名未満	21	19.3%	51	46.8%	32	29.4%	5	4.6%
合計	80	34.3%	103	44.2%	43	18.5%	7	3.0%

〈質問 4〉

○費用負担について

- ・「賛成」25.8%、「反対」45.1%、「その他」29.2%。



	賛成		反対		その他	
	人数	占率	人数	占率	人数	占率
募集人数100名以上	16	41.0%	4	10.3%	19	48.7%
募集人数50名以上	7	38.9%	4	22.2%	7	38.9%
募集人数10名以上	16	23.9%	28	41.8%	23	34.3%
募集人数10名未満	21	19.3%	69	63.3%	19	17.4%
合計	60	25.8%	105	45.1%	68	29.2%

- ・代理店の規模にかかわらず、費用負担に「賛成」の回答が一定数あり、規模（募集人数）が大きくなるほどその割合は増加する傾向。

・賛成のご意見としては、

－「当取組を通じて、代理店としての業務品質の向上を消費者に対して情報提供できるのであれば、新たな顧客の獲得に繋げることができるものと考えられ、費用負担に異論はない。消費者の行動を感化するような広報活動など、前向きな取り組みに期待したい」、

－「顧客本位の業務運営の定着、代理店の業務品質向上に向けて必要な費用であれば、異論はない。具体的な運営内容を確認の上、判断をしていきたい」、

－「Pマークの申請、承認費用は、当社規模でも 100 万円程度かかるので、当社規模であれば、30 万円は問題なく支出できる費用水準。もう少し支払ってもいいので、早めの評価を希望する」等

第 20 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

- ・一方で、小規模代理店を中心に費用負担に「反対」のご意見もいただいている。主なご意見は「30 万円は負担が大きすぎる」「評価制度の普及を考えた場合無料化が良い」等。
- ・なお、「その他」回答の主なご意見は、「評価制度の内容が確定していないので、現時点では判断できない」「金額の詳細が不明なため妥当性の判断ができない」等。

(ご参考)〈質問 5〉 その他意見・要望にて頂戴したご意見 (抜粋)

- ・代理店の業務品質向上を図る上で業務品質評価の公表は必要だと考える。
- ・お客様への公表に力を入れて、お客様が当たり前品質で代理店を選べる仕組みづくりをしてほしい。
- ・基本項目作成に際し、助言やアドバイスが欲しい。
- ・代理店へのフィードバック時に、同じような営業スタイルの他社での取り組みなど、具体的な改善へ向けての情報もいただきたい。
- ・広く消費者一般をお客さまとしている代理店と特定マーケットのお客さまを対象としている代理店では、この評価結果の活用方法は異なると考える。本評価制度の内容が固まった段階で検討したい。
- ・消費者は公表ないし開示される情報の詳細についてまで確認・理解できるわけでは必ずしもないため、生命保険協会から公表されていないことが、「評価対象外の代理店は業務品質が劣った代理店」と、消費者が受け止めてしまうことがあり得る点について、消費者への主旨・意図の明示と、適切な注釈を加える等の配慮が重要になると考える。

3. 総括

- 当該アンケートを通じたたくさんの代理店から回答・ご意見をいただきました。ご回答いただきました代理店の皆様に感謝申し上げます。
- 大規模代理店を中心に、一定数の代理店が業務品質評価運営に関心を示していただき、本運営について一定のニーズがあることがわかりました（反対のご意見も一定数ございます）。
- 一方で、運営の詳細が分からないため判断しかねるとのご意見も頂戴していることを踏まえ、運営開始時における業務品質評価運営の詳細を資料 3・別紙 4 にとりまとめております。

以上