

～消費者にとって理想的な代理店に向けて～

生命保険乗合代理店業務品質評価運営



News Vol.2



バックナンバーは[こちら](#)



TOPICS

- (1) 数字で見る認定代理店！
- (2) 調査お役立ち情報
- (3) 協会からのお知らせ



(1) 数字で見る認定代理店！

2024年
3月末現在

✓ 約1.6万の対象代理店のうち、認定代理店は全国に**83社**です。

2024年度 申込状況

2024年度は**66社**からお申込みいただいております！

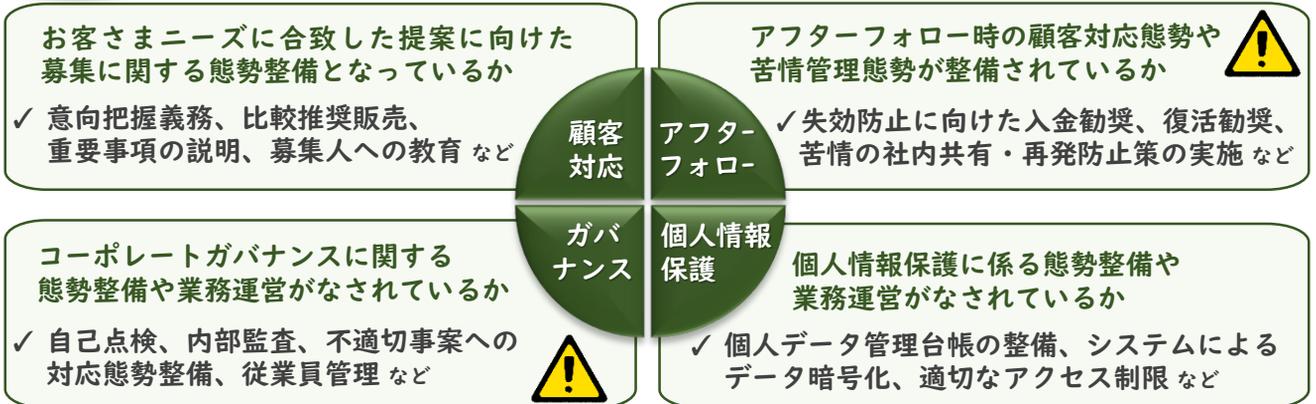
- ✓ 認定代理店の輪が広がるにつれて、様々な規模の代理店からの申込みが増えております
- ✓ **追加申込受付中 (7/31×)**。詳しくはHPまで！



(2) 調査お役立ち情報



認定取得には「顧客本位の業務運営」のために、**4象限での態勢整備が必要**です。



※特に「アフターフォロー」・「ガバナンス」の態勢整備に苦勞する代理店が多い状況です。

必要なことは「**PDCAサイクルが確立しているか？**」です。

単に規程を作成したというだけでなく、実態としてルールにのっとり実行・確認・改善が行われているかが重要です！



調査受審にあたり

調査受審への十分な事前準備と調査期間中の柔軟な対応

経営層による顧客本位の業務運営への真摯な取り組み

経営層による調査受審への積極的な関与(担当者・各部門へ指示等)

Point

重要なことは

全社一丸の取り組み

- 保険業界全体が「顧客本位の業務運営」の実践を求められている中、その実現には営業統括部やコンプライアンス部、システム部など**全社横断的な協力態勢**が必要です。
- 生保協会の調査期間は約1か月です。調査状況に応じて即座に軌道修正を行うためにも、**社長など経営層**の積極的な関与が欠かせません。



調査事例のご紹介



ガバナンス

調査を受審する中で、現状の雇用形態では業務品質評価基準の達成条件に該当しないと判断。そこで、**代表者から調査担当者と人事担当部門に雇用契約の変更を命じ**、全国の社員と新たな雇用契約を締結。

アフターフォロー

苦情管理・改善態勢について、**社長以下経営層の指揮のもと、十分な時間をかけ計画的に社内態勢の再構築に取り組み**、また、受審中の弊会からの指摘に対し、社長以下経営層も関与のうえ、しかるべき改善を実施。

ガバナンス

証跡資料として内部監査の規程・実施記録の提示があったが、資料タイトル・内容等に他代理店の名称や委託がない保険会社の記載があった。また、規程内容が当該代理店の募集実態とは大きく乖離する等、**規程の制定に経営層の関与が確認できず**。



アフターフォロー

継続率に関して各種規程やルール等を定めるところまでは確認できたが、実際の算出や分析、問題があった募集人へ改善指導していることが確認できる**エビデンスが不十分**であり、達成できず。(担当者が経営層への了承が不十分なまま、証跡資料だけ手当)

個人情報保護

基準達成にはガイドラインを踏まえた新規システムの導入が必要であったが、**十分にガイドライン等を読み込まなかった**ことで、調査までに導入が間に合わず、基準達成が困難に。

調査受審および認定取得の効果



自社の態勢整備強化

... 業務品質調査を受審することで

98%の代理店が自社の態勢整備の見直しの機会になったと回答



保険会社からの評価

... 代理店共通自己点検の代替、代理店関係諸規程への反映



顧客からの評価

... **7割**が信頼感・安心感を持っていただけると回答

認定代理店から加入検討する理由は？

信頼できる **69.4%**

安心できる **69.4%**



アンケート結果

(回答：2,279名,主な回答,複数回答可)



認定代理店の声

お客さまへご案内する際、当社の強みとして「認定代理店」であることをお伝えしています。結果、**信頼の獲得と、他社との差別化にもつながっていると感じます!**

(3) 協会からの

おしらせ



次回は個別設問編です!

✓ 7月24日(水)に『第13回代理店業務品質検討WG』が開催!

【テーマ：認定代理店向けサポート等】 ※議事概要などを協会HPで8/2に公開予定です。