

資料3

業務品質評価運営の認知向上にむけた諸施策について

1. 趣旨

- 今年度より本番展開しております業務品質評価運営は、代理店業務品質 SG にて策定した消費者にとって理想的な代理店として求められる業務品質評価基準（以下、評価基準）を活用いただくことで、代理店自ら業務品質向上を促すことを目的としております。
- このことを代理店に理解・浸透を図るためには粘り強い認知向上に向けた取り組みの継続が肝要と考えており、その内容について、検討中のもも含め、共有いたします。

2. 諸施策

- 現在展開中および検討中の諸施策は以下のとおりです。
 - なお、各施策に対して、その実効性を測る指標として適切なもの、例えば HP ページ閲覧数や代理店向け WEB 説明会の参加者数等を設定し、効果検証を実施しながら進めてまいります。
 - また、適時適切なタイミングにて当運営に関するマスコミ等を行うことも検討しております。
- (1) 照会窓口の設置および FAQ 等の公開
 - 評価基準や調査運営への申込みに関して、ご不明点を解決していただくため、生命保険協会 HP 内に照会窓口を設置しています。加えて、頂いたご質問への回答は、FAQ（よくあるご質問をまとめたもの）や補足説明資料（業務品質評価基準に関する補足解説）といった形で HP に公開し、一層の理解促進を図ってまいります。
- (2) 定期的な情報発信
 - (1) の取り組みだけでは、能動的にアクセスしていただける代理店でないと情報が伝わらないことを踏まえ、「業務品質評価運営ニュース」としてお役立ち情報（HP の更新、説明会のご案内等）を定期的に発信しています。
 - この「業務品質評価運営ニュース」は、これまでに WEB 説明会に参加された等、生命保険協会がメールアドレスを登録している約 300 代理店（追加配信の希望は HP にて随時受付中）に対し、メール配信を実施しています（6 月より開始）。なお、メール配信先の更なる登録に向け、後述の WEB 説明会の開催案内等とあわせて、メールアドレスの収集を推進してまいります。

第2回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

○加えて、メールアドレスを登録できていない代理店にも情報をお届けできる可能性を高めるべく、Twitter での情報発信を開始し、情報を届ける先を拡大します。こちらは、情報の受け手に一般消費者も含まれることを意識した内容とします。

(3) 消費者向け情報提供の開始

○代理店への認知向上のみならず、2023 年 3 月の評価付け獲得代理店の消費者への公表に向け、消費者向けの HP を 10 月より公開し、消費者が興味を持つ内容の情報提供を行う等、公表情報ができるだけ広く消費者に認知される仕掛けを検討してまいります。

(4) 2023 年度申し込みに関する WEB 説明会の実施

○代理店の業務品質評価運営の一層の理解浸透・業務品質の向上に向けた取組み促進に向け、2022 年度申し込み前にも実施した代理店向け WEB 説明会を 12 月頃実施する予定です。

○2022 年度申し込み時は、4 月に告知、5 月 9 日申込み切というタイトなスケジュールとなっておりました。

2023 年度の申し込み期間は検討中ですが、説明会を 12 月頃に開催することで、告知から申込み切までの期間を 2022 年度よりも長くとることができ、結果、代理店においてしっかりと検討いただくことが可能となるのではないかと考えております。

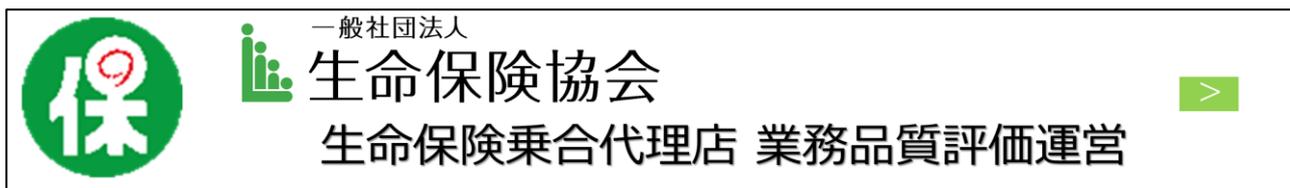
(5) 生命保険会社のご協力による周知

○各代理店が評価基準に基づき自己チェックを行うことの重要性等を記載した「代理店向け運営概要チラシ」（別紙 1）の配布や生命保険会社各社の代理店向け WEB ページ（イントラネット、共同 GW 経由の専用ページ等）への掲示を 7 月より行っています。

○より多くの代理店関係者の目に触れるよう、各生命保険会社の代理店向け WEB ページに当会 HP

（本運営ページ：<https://www.seiho.or.jp/quality/>）のバナーを登載（7 月から実施済の生命保険会社もあり、以降、各生命保険会社のタイミングで順次実施）。

<バナーのイメージ>



以上