

## — 代理店業務品質調査に関するアンケート —

この度は代理店業務品質調査を受審いただきありがとうございました。

代理店業務品質評価運営の向上に向け、貴社としてのご意見・ご感想をお聞かせください。

■ 該当するものに☑をお願いします。

1. 今年度本調査を受審された理由を教えてください。（複数選択可）

- 自社の取組みの確認のため    消費者への PR のため    業務品質評価運営の理念に賛同したため  
 保険会社から受審を勧められたため    他の代理店から受審を勧められたため  
 その他

2. 本調査を受審したことにより、貴社の一層の態勢整備を行う機会になりましたか。

- 非常にそう思う    そう思う    あまりそう思わない    そう思わない

（上記ご回答の理由をご記入ください）

3. 業務品質評価基準の項目数・内容は適切でしたか。

（項目数について）

- 多い    適切    少ない

（内容について）

①項目数が「多い」と回答された方にお伺いします。

- 項目数は多いものの、取組むべき内容であると思う。  
 各項目必要であると思うものの、証跡資料等について改善が必要であるとする項目がある。

【項目 No.】

※改善の方向性について、お電話等でヒアリングさせていただく場合がございます。

- 不要と思われる項目がある。

【項目 No.】

※改善の方向性について、お電話等でヒアリングさせていただく場合がございます。

②項目数が「少ない」と回答された方にお伺いします。

- 項目数は少ないと思うものの、取組むべき内容は全て網羅されていると思う。  
 1つの項目にせず、分けた方が良いと思う項目がある。

【項目 No.】

※改善の方向性について、お電話等でヒアリングさせていただく場合がございます。

- 加えるべきであると考えられる項目がある。

【具体的内容】

※改善の方向性について、お電話等でヒアリングさせていただく場合がございます。

4. 提出資料を準備される中で時間を要した点は何ですか。（複数選択可）

- 証跡資料の整備     評価申告シートへの記入     社内での連携     特になし  
 その他

①「証跡資料の整備」に時間を要したと回答された方にお伺いします。

証跡資料の整備で時間を要した原因は何でしたか。

- 設問の意図が分からず何を提出すれば良いのかわからなかった  
 証跡資料（規程等）の作成                       マスキング対応  
 その他

②「評価申告シートへの記入」に時間を要したと回答された方にお伺いします。

評価申告シートへの記入で時間を要した原因は何でしたか。

- 何を書けば良いのわからなかった    シートの使い勝手が悪かった    社内での確認作業

【評価申告シートへのご要望がありましたらご記入ください】

5. オフサイト調査開始（資料の提出後）からオンサイト調査までの期間は適切でしたか。

- もう少し長い時間がほしい    大変だったものの特段問題ない（適切）  
 ちょうど良い（適切）    もう少し短くて良い

6. 質問票でのやり取りはいかがでしたか。（複数選択可）

- 問題なくやり取りができた    調査員と Web ミーティングが必要だった  
 うまく意思疎通がはかれなかった    回答までの期間が短い  
 他の方法を希望する

7. オンサイト調査で大変だった点は何ですか。（複数選択可）

- 閲覧資料の準備    調査時間の長さ（長い）    出席者の日程確保    特になし  
 その他

8. 今回の調査を通して最も大変だった期間はいつですか。

- 提出資料準備期間（調査決定～資料提出〆切）  
 オフサイト調査期間（資料提出後～質問票を通しての調査員とのやり取り）  
 オンサイト調査

9. 調査員の対応はいかがでしたか。

①言葉づかい

- 大変良い    良い    やや悪い    悪い

②親切さ

- 大変親切    親切    やや不親切    不親切

③説明の仕方

- とてもわかりやすかった    わかりやすかった    ややわかりにくかった    わかりにくかった

④調査員へお伝えしたいことがありましたらご記入ください

10. その他お気づきの点や上記ご回答の理由等をご記入ください。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

一般社団法人生命保険協会  
代理店業務品質調査グループ

