

生命保険乗合代理店業務品質調査 受審代理店アンケート結果

2023年1月18日
一般社団法人生命保険協会

○対象 : 2022年度生命保険乗合代理店業務品質調査を受審した代理店

○回答数 : 46代理店

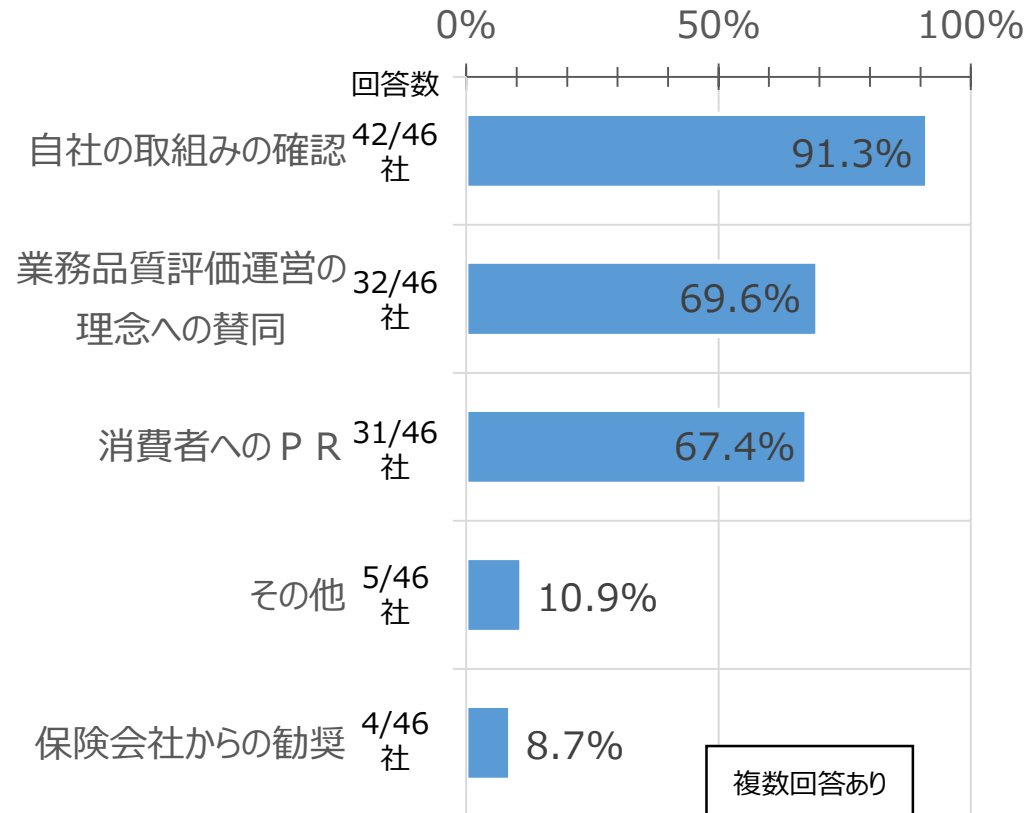
○期間 : 2022年11月～2023年1月 (一次評価結果通知後)

○アンケート項目

- | | |
|----------------------|------|
| 1. 調査を受審した理由 | P.3 |
| 2. 調査受審後の感想 | P.4 |
| 3. 評価基準の項目数 | P.5 |
| 4. 調査において最も大変だった期間 | P.6 |
| 5. 資料準備において時間を要した点 | |
| 6. オフサイト(書面)調査の調査期間 | P.7 |
| 7. オフサイト(書面)調査における対応 | |
| 8. オンサイト(訪問)調査における対応 | P.8 |
| 9. 調査担当者の対応 | P.9 |
| 10. その他のご意見・ご要望 | P.10 |

1. 調査を受審した理由

- 調査を受審した理由については、「自社の取組みの確認」や「業務品質評価運営の理念への賛同」という回答が多く、当運営を通じた自社の業務品質の改善を期待していることが伺える。
- また、「消費者へのPR」という回答も多いことを踏まえれば、生命保険協会からの周知に加え、評価付け獲得代理店による消費者へのPRについても、より一層取り組むことが重要と考えられる。



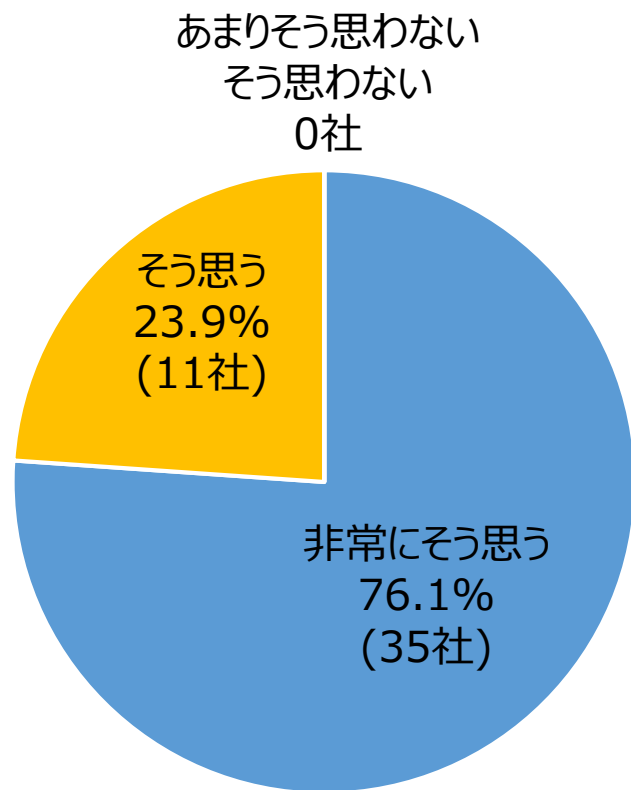
【代表的な声】

- 代理店業務品質SGで検討開始当初より、生命保険協会HP等で内容を確認していました。自社取組で不十分な点が確認できると共に、改善に向けての取組強化が出来ると考え受審した。
- 本運営の目的や必要性、重要性を認識したため。
- 自社ブランドカアップのため。
- 保険会社から勧奨されたため。

2. 調査受審後の感想

- 「業務品質の態勢整備を行う機会となったか」の質問には、全ての代理店に肯定的な回答をいただいております、当運営の取組みが、代理店の業務品質向上に寄与できていると考えられる。
- 代理店の業務品質向上に資する評価基準・評価方法等の高度化に向けて、引き続き検討を行っていく。

【業務品質の態勢整備を行う機会となったか】

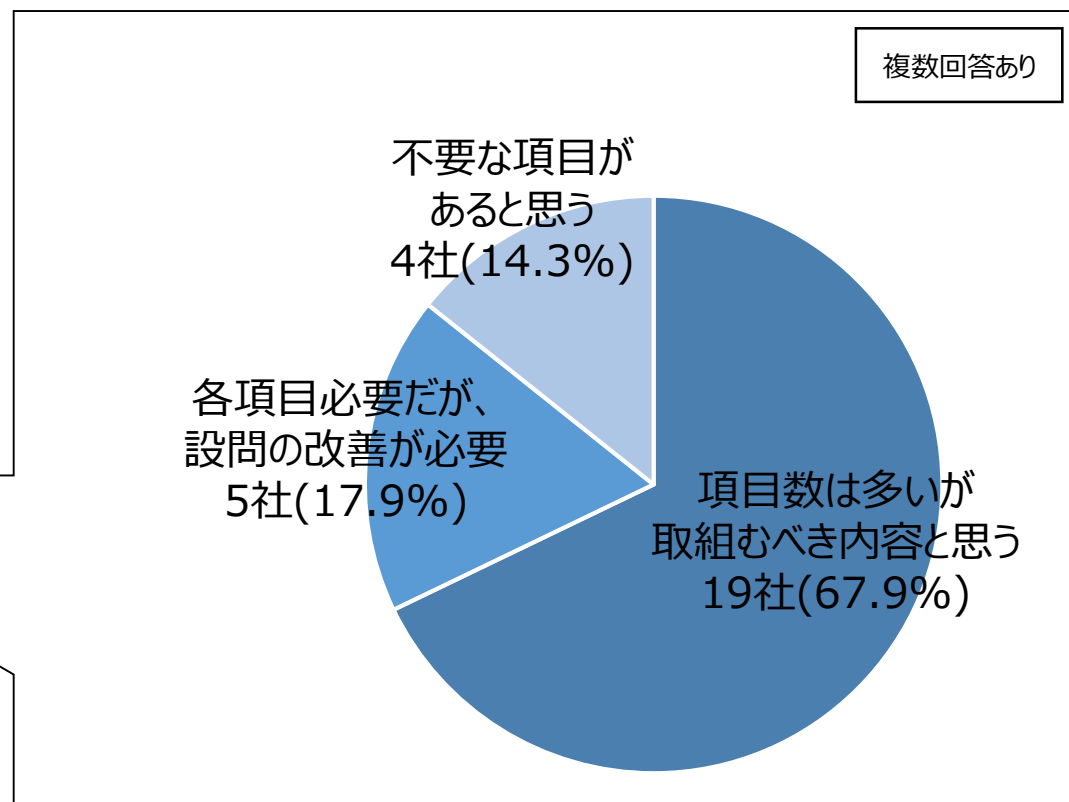
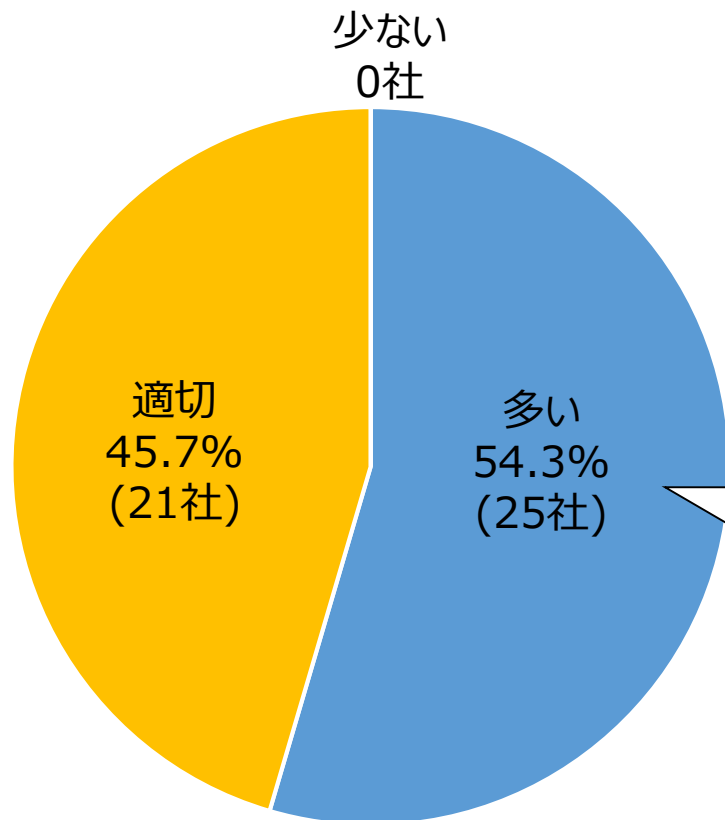


【代表的な声】

- これまでは「今の取組みのままでよし」としてきたが、調査受審により「改善・改良しなければならない」状況であることに気付き、現状を変えるきっかけとなった。また自社だけでは、どのレベルまでの「改善・改良」を行うべきかを決めきれない部分があったため、そのレベル感の確認にもとても有益だった。
- 社外評価機関の基準を達成するために、自社の業務品質、社内の環境をどう態勢整備しておくべきかが明確になった。「自社の規定をしっかりと整備し、その規定に基づいて実態を構築し、改善を繰り返す」というPDCAの回し方なども、管理者およびスタッフ間で意識の共有が図れた。
- 生命保険乗合代理店として、他社比較ではなく、業務品質評価基準をクリアしているかを絶対評価で確認することができた。業務品質調査に対応したスタッフだけでなく、社員全員がこの取組みの意味を認識し、会社の本気度を共有できた。

3. 評価基準の項目数

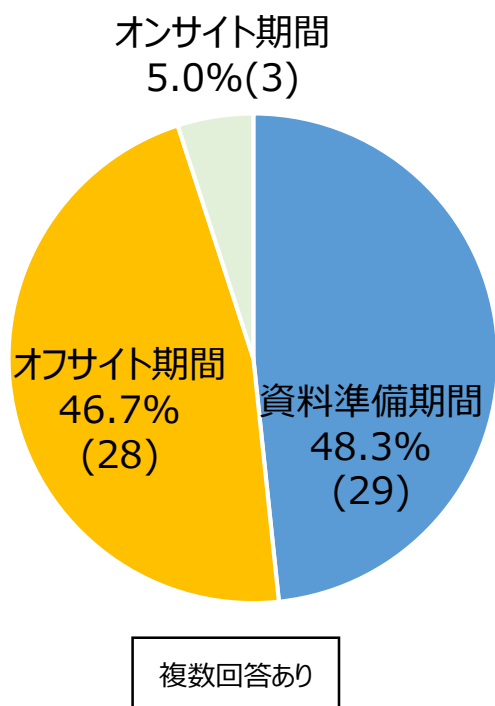
- 「評価基準の項目数が多い」という回答が半数を超えているが、多いと回答した代理店についても、9割弱が、「取組むべき内容」、「各項目必要」とご回答いただいている。
- なお、「改善が必要」「不要」と回答された項目については、検討WG等を通じて、適宜見直しを検討する。



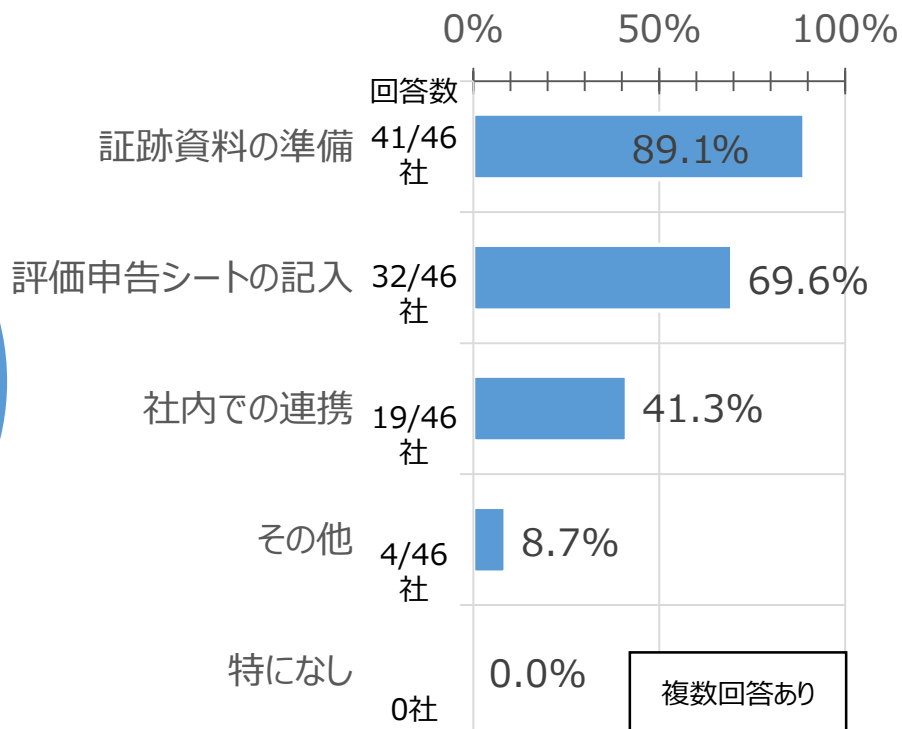
4. 調査において最も大変だった期間/ 5. 資料準備において時間を要した点

- 資料準備期間とオフサイト期間が最も大変だったとの回答が合わせて9割以上を占め、その中で「証跡資料の整備」や「評価申告シートの記入」、「社内での連携」に時間を要したという回答が多かった。
- 上記については、代理店が各設問の達成条件や提出資料をよりイメージできるように補足説明資料等の充実や、評価申告シートに記入例・枝番を記載する等の対応を行い、代理店の負荷軽減に取り組む。また、調査の全体像や事前に準備すべき事項、および、担当者を各部門から選定いただくことによって調査が円滑に進むことについて、代理店向け説明会等の場で案内していく。

【調査において最も大変だった期間】



【資料準備において時間を要した点】



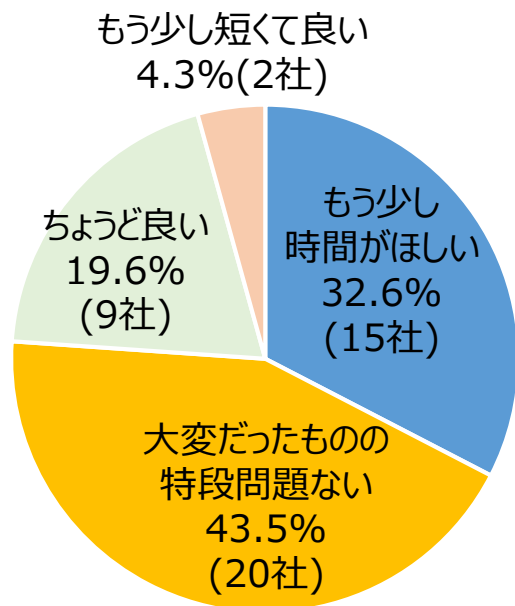
【代表的な声】

- 全体像を理解しない中で着手したため、資料の準備等が二度手間になった。事前にどのように進めると効率的に準備することができるか等のガイドラインがあるとよい。
- 一度提出した資料についての追加質問・証跡対応に時間を要した。設問の意図、提出すべき資料の種類がもう少し具体的であるとよい。
- 評価申告シートの一つのNo.に複数の設問が記載されているにも関わらず、枝番が振られていないので、口頭での説明に不便だった。

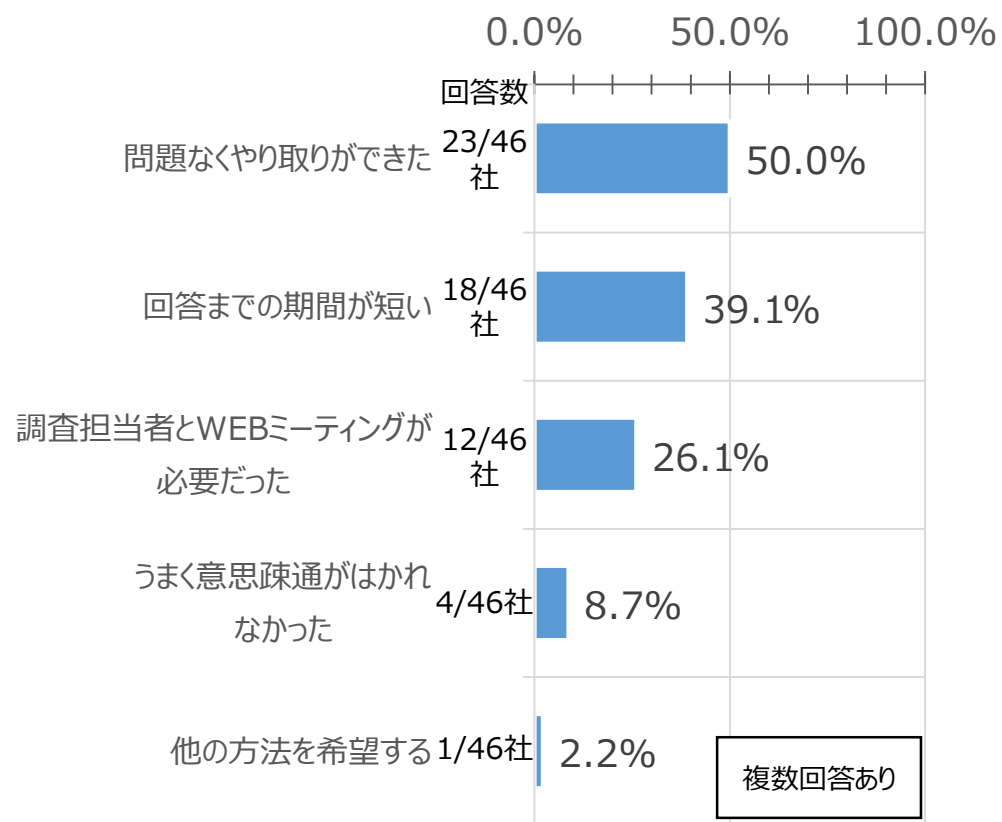
6. オフサイト(書面)調査の調査期間/ 7. オフサイト(書面)調査における対応

- オフサイト調査の調査期間について、「問題ない」、「ちょうど良い」、「もう少し短くて良い」の回答が7割弱を占め、概ね問題なかったと考えられる。
- 一方で、オフサイト調査期間中に調査担当者との問題なくやりとりできた、という回答は半数であった。調査担当者とのWEBミーティングが有益だったとの声が複数あり、引き続き積極的に活用する等、代理店とのコミュニケーションを密に行っていく。また、前述の補足説明資料の充実・評価申告シートに記入例を記載するといった対応により、質問そのものの削減に取り組んでいく。

【オフサイト調査の調査期間】



【オフサイト調査時の質問票のやり取り】



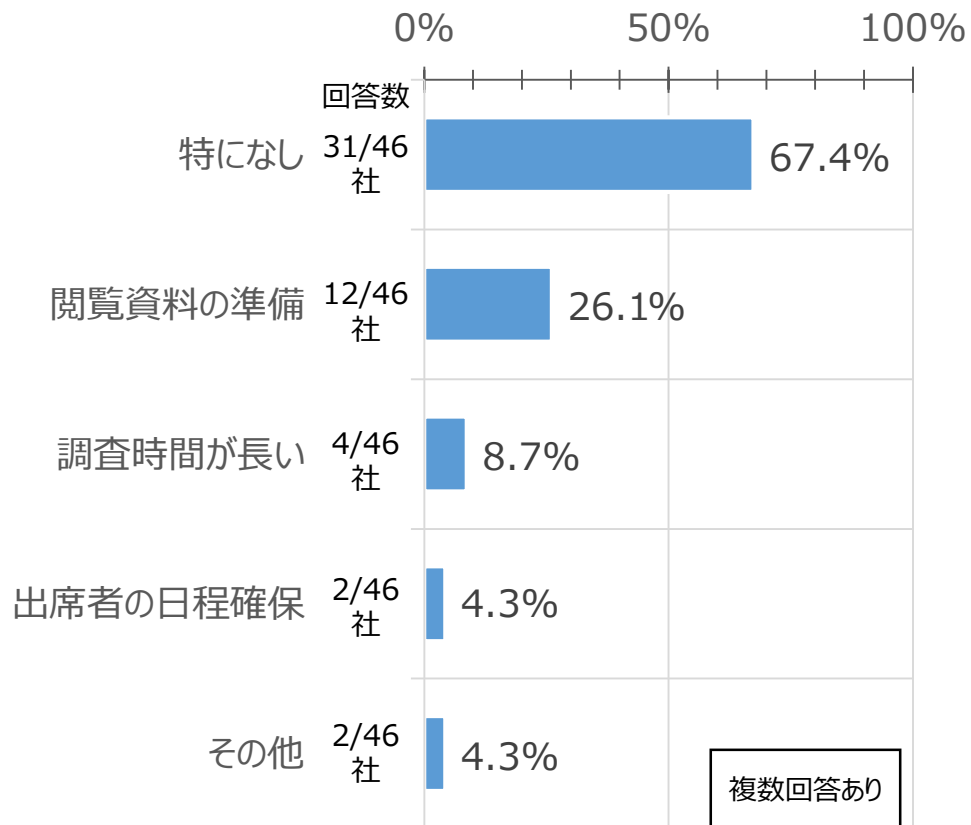
【代表的な声】

- 生命保険協会からの質問項目が多岐にわたり、証跡資料の再準備・追加回答作成に相当な時間を要した。再質問を要した項目も複数あったので、提出後のWebミーティングが大変有益だった。
- メールのやり取りだけではなく、Webミーティングが必要だった。

8. オンサイト(訪問)調査における対応

○オンサイト調査については、大変だった点は「特になし」との回答が多く、円滑に運営できたと考えられる。

【オンサイト調査で大変だった点】



【代表的な声】

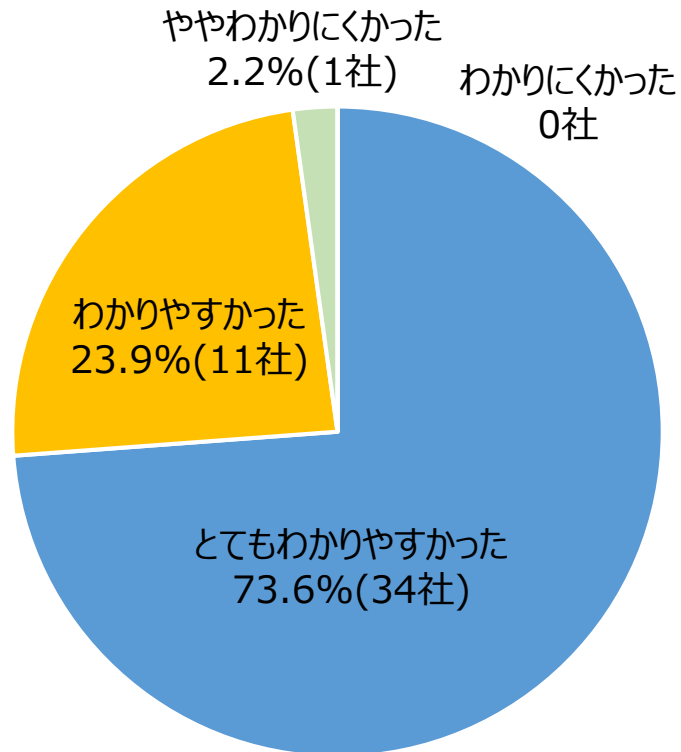
○オフサイトの比重が大きかったため、オンサイト当日は特段大変さは感じなかった。

○オンサイトでの質問事項も明確であったため、外部監査機関等の監査よりもスムーズだった。

9. 調査担当者の対応

- 調査担当者の対応については、説明の仕方等も含めて「とてもわかりやすかった」、「親切だった」といった回答を多くいただいております。代理店目線で丁寧な対応ができていたと考えられる。
- また、代理店からの照会等についても、「迅速に対応いただけた」といった声をいただいております。円滑な対応が図られていたと考えられる。

【説明の仕方】



【代表的な声】

- 現状の審査だけにとどまらず、本運営を通じ、受審代理店に「さらなるお客様本位の業務運営力強化」を図ってほしいという期待に満ちた審査対応だった。弊社としても、PDCAサイクルを十分に回し切れていない項目、着手したばかりの項目、改善を加えられていない項目などがわかり、未達成の応用項目の中からも将来の改善課題を見つけることができた。
- メールでの回答がほぼ即日であったのが非常に助かった。調査担当者のレベルが高く、調査を通じてこれまで疑問に思っていたことの大部分が解決できた。

10. その他のご意見・ご要望

- その他のご意見・ご要望の中では、「更なる改善を図りたい」、「自ら工夫できる組織文化を醸成させたい」といった、今後の取組みに対する前向きな声を多くいただいた。
- 引き続き、多くの代理店の業務品質向上に資する運営となるよう、取組んでいく。

【代表的な声】

- 調査を通じて業務管理、内部管理における気づきを得ることができた。次年度に向けてアドバイス頂いた「課題」と「未達成の応用項目」の達成に向けて管理体制の改善を図りたい。
- 応用項目で今回未達成となった項目については、保険代理店としてより社会に求められる取組みとして、今後の社内態勢整備の検討につなげられる。
- 評価の視点が「お客さま本位」の原則に基づくものであったとあらためて理解できた。現状に満足することなく、「お客さま本位の業務運営」を組織の隅々まで定着化させることを怠らず、さらに自ら工夫改善できる組織文化を醸成させたい。
- 第三者の視点からのアドバイスにより、管理業務全般のレベルアップを実感できた。認定後は積極的に活用し、併せて認定代理店としての責務をしっかりと果たしたい。
- 業務品質調査のブランディングを確立することにより、経営者はもとより募集人も襟を正して活動できると思う。何のための誰のための態勢整備なのか？を考えるきっかけになると思うので今後も推進していただきたい。