

資料 2

インターネットアンケート調査結果と各種ツールの作成について

○第 9 回検討 WG でお示しましたインターネットアンケート調査の実施結果および認定代理店へ提供するお客さま向けチラシ等のツール(案)についてお示いたします。

1. インターネットアンケート調査の実施結果について

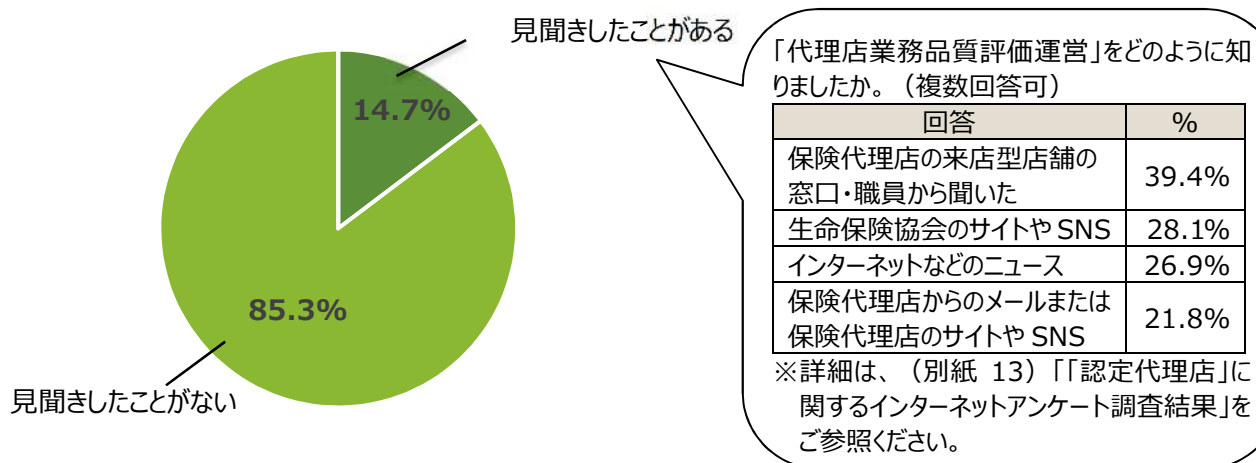
- 消費者の生命保険乗合代理店業務品質評価運営の認知度の現状や、認定代理店からの加入意向を確認することを目的に、インターネットによるアンケート調査を実施しました。
- 上記に加え、認定代理店がお客さまにチラシを配布し、認定代理店であることの認知向上を図りながらアンケート数を上乗せいただきました。ご協力ありがとうございました。
- インターネットアンケート調査結果の詳細内容につきましては、別紙 13をご確認ください。

【調査概要】

目的	消費者の生命保険乗合代理店業務品質評価運営の認知度の現状や、認定代理店からの加入意向を確認すること																
方法	・認定代理店を通じたアンケート協力依頼のチラシ配布によるインターネットアンケート ・調査委託会社を通じたインターネットアンケート																
期間	2023 年 12 月 1 日～2023 年 12 月 19 日																
有効回答数	2,279 人																
回答者属性	・性別 <table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">男性</td> <td style="padding: 5px;">女性</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1,239 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1,040 人</td> </tr> </table>					男性	女性	1,239 人	1,040 人								
男性	女性																
1,239 人	1,040 人																
	・年齢 <table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">20 代</td> <td style="padding: 5px;">30 代</td> <td style="padding: 5px;">40 代</td> <td style="padding: 5px;">50 代</td> <td style="padding: 5px;">60 代</td> <td style="padding: 5px;">70 代</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">224 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">374 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">527 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">665 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">485 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">4 人</td> </tr> </table>					20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	224 人	374 人	527 人	665 人	485 人	4 人
20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代												
224 人	374 人	527 人	665 人	485 人	4 人												
	・直近の生命保険加入状況 <table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">加入している</td> <td rowspan="2" style="padding: 5px;">加入していない</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">直近に代理店で加入</td> <td style="padding: 5px;">直近に代理店以外で加入</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">883 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">950 人</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">446 人</td> </tr> </table>					加入している		加入していない	直近に代理店で加入	直近に代理店以外で加入	883 人	950 人	446 人				
加入している		加入していない															
直近に代理店で加入	直近に代理店以外で加入																
883 人	950 人	446 人															

【質問】「代理店業務品質評価運営」をご存知でしたか

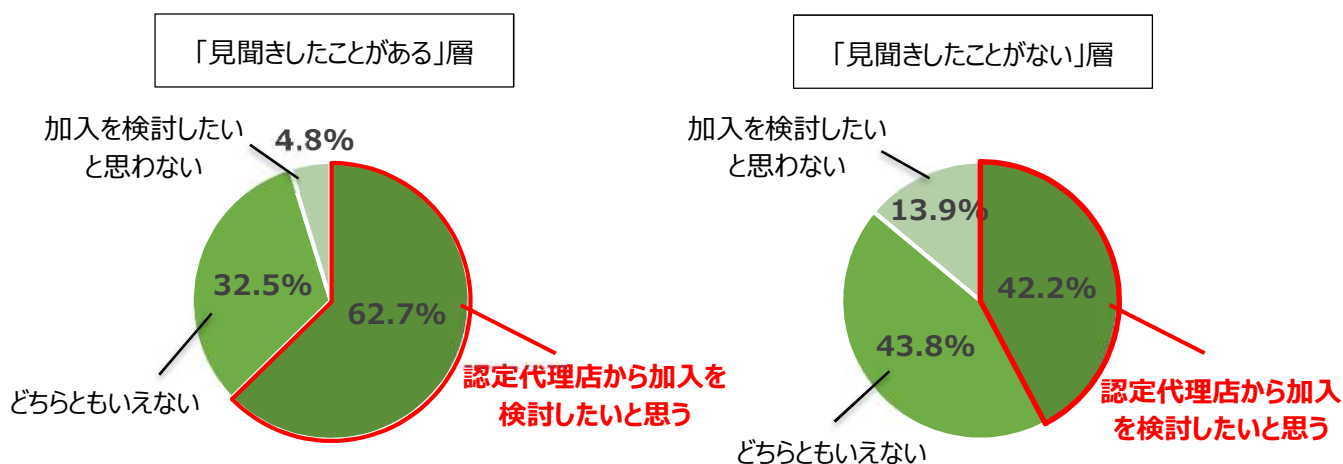
「代理店業務品質評価運営」を見聞きしたことがある	335 人
「代理店業務品質評価運営」を見聞きしたことがない	1,944 人



認定代理店とは何かを紹介する動画を視聴のうえ、代理店選びの要素となるかについて質問



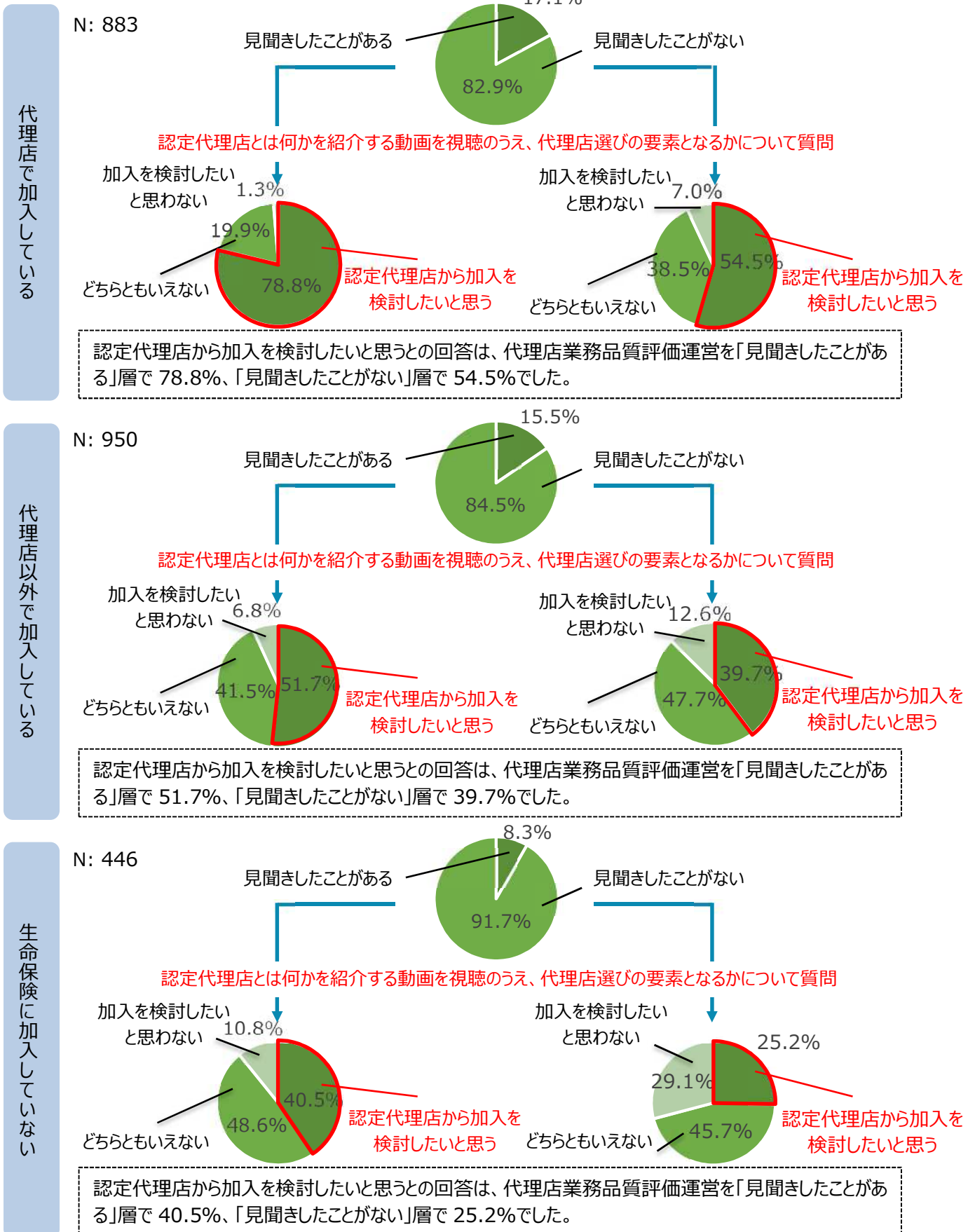
【質問】今後、生命保険への加入を検討する場合、「認定代理店」から加入を検討したいと思いますか



認定代理店から加入を検討したいと思うとの回答は、代理店業務品質評価運営を「見聞きしたことがある」層で 62.7%、「見聞きしたことがない」層で 42.2%でした。

⇒「見聞きしたことがない」層を含め、「生命保険協会の認定代理店である」ことをご案内することが、消費者が生命保険乗合代理店を選定する際の一助となることを確認できました。

【(ご参考) 直近の生命保険加入状況別】



2. 認定代理店へのツール(お客さま向けチラシ等)の提供について

- 上記インターネットアンケート結果をふまえ、認定代理店であることをお客さまにお伝えできるツール(お客さま向けチラシ等)の作成を検討しております。
- 今回、認定代理店の募集人が、お客さま（既契約者や新規見込顧客、ショップの来店者など）に使用することができる汎用的なツール（案）として作成しましたので、ご意見を頂戴したいと考えております。（ご意見を反映し、4月ご提供を予定）。

項番	ツール	内容	備考
1	3分動画 (別紙9)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務品質評価運営や認定代理店についてどのお客さまにも均質に正しい内容をお伝えすることを企図し、作成しました。 ・募集人への教宣資料として使用や、お客さま（既契約者や新規見込顧客、ショップの来店者など）に募集人のPC等を通じて、店舗での着座後の待ち時間などに視聴いただくことも可能です。 	ご意見いただいた後、正式にナレーション入れ等を行いご提供いたします。また、動画は生命保険協会HP(YouTube)にて公開予定です。
2	認定代理店説明チラシ(別紙10)	<ul style="list-style-type: none"> ・上記動画の内容をまとめたチラシです。お客さまに動画を視聴いただいた後に配布することも可能です。 ・お客さまにはチラシだけでも順序立てて説明することで、ご理解いただきやすい内容です。 	最下部に代理店名や住所等の記載が可能な形でご提供予定です。
3	「認定代理店」素材データ (別紙11)	<ul style="list-style-type: none"> ・「認定代理店」であることをPRできる素材データとなります。 ・そのままチラシとしての使用や拡大してポスターとして掲示、加工（拡大・縮小等）のうえ、代理店の既存のチラシと合わせての使用も可能です。 	数種類ご提供する予定です。
4	バーチャル背景(案) (別紙12)	<ul style="list-style-type: none"> ・認定マークを利用したバーチャル背景案です。 ・代理店独自のバーチャル背景に認定マークを追加いただくことで、「認定代理店」であることを視覚的に訴えることが可能です。 	認定マークの使用事例です。認定マークを積極的にご活用ください。

- 今後も上記ツールに限らず、認定代理店であることをお客さまにお伝えできるツールは適宜検討してまいります。積極的なご意見を頂戴したくお願いいたします。