

資料 1

## 2023 年度業務品質調査の結果および 2024 年度運営について

### 1. 趣旨

- 今年度初回調査に申込みいただいた 78 代理店および更新調査対象の全 42 代理店（2022 年度認定代理店）について、2 月 22 日に開催されました代理店業務品質審査会（以下、審査会）にて評価が確定されました。また、同審査会にて、2024 年度の業務品質評価基準および生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領の改正が承認されました。
- ついては、審査会で確定した内容および 2024 年度検討 WG 運営等について以下にお示します。

### 2. 2023 年度業務品質調査の評価・公表内容

- 審査会にて、2023 年度初回調査申込代理店 78 代理店のうち 42 代理店および更新調査対象の全 42 代理店の評価を「基本項目が全て達成」として、確定されました。  
（審査会議事の詳細は、<https://www.seiho.or.jp/quality/committee/>参照）
- 当該 84 代理店のうち、1 社公表を望まないことから、83 代理店を「認定代理店」とし、生命保険協会ホームページにて公表およびニュースリリースを実施しております。  
（公表内容の詳細は、[https://www.seiho.or.jp/quality\\_result/](https://www.seiho.or.jp/quality_result/)参照）  
（ニュースリリースの詳細は、[https://www.seiho.or.jp/info/news/2024/20240226\\_1.html](https://www.seiho.or.jp/info/news/2024/20240226_1.html)参照）
- また、2 月 26 日に認定証授与式を開催しております。  
（認定証授与式の開催の詳細は、[https://www.seiho.or.jp/quality/info/2023\\_5.html](https://www.seiho.or.jp/quality/info/2023_5.html)参照）

### 3. 2023 年度受審代理店アンケート結果

- 今年度初回調査に申込みいただいた 78 代理店のうち、一次評価結果を通知した代理店に対して、昨年度同様のアンケートを実施しました（アンケート結果は別紙 1）。
- 昨年度同様、多くの代理店から、「業務品質の態勢整備を行う機会となった」、「業界の中でもお手本になれるような代理店経営をしていきたい」、「消費者に望まれる代理店になるために一層消費者目線で取り組んでいきたい」といった前向きな声をいただいております。
- こうした調査受審代理店の声を踏まえ、より代理店の業務品質向上に資するよう、引き続き運営の高度化に取り組んでまいります。

### 4. 2024 年度運営

- 2023 年度に開催しました計 5 回の検討 WG での議論を踏まえ、審査会にて 2024 年度の業務品質評価基準および生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領を確定しております。

## 第 11 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

- また、業務品質評価基準並びに生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領は、当会ホームページに掲載しております（詳細は、<https://www.seiho.or.jp/quality/document/>参照）。
- なお、2024 年度業務品質調査の申込みは、3 月 1 日より開始しております（申込期間は 3 月 22 日まで）。

### 5. 2024 年度検討 WG 運営

- 前回の検討 WG にてお示ししておりますとおり、検討 WG 委員の皆さまの任期は 2 年となります。2022 年度より始まった代理店業務品質検討ワーキング・グループにおいて、検討 WG 委員に任命された皆様は、2024 年 3 月末をもって 2 年の任期の満了を迎えます（1 期目満了）。これまで長らく当運営の検討にご尽力いただき感謝いたします。
- 2 期目（2024 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日）の検討 WG 委員については、現委員のご意向を確認させていただいた結果、**別紙 2**のとおりとなります。引き続き当運営の高度化に向けて、ご協力のほどよろしくお願いいたします。
- なお、前回の検討 WG にてお示ししております通り、2024 年度の検討 WG は、第 12 回：5/15、第 13 回：9/18、第 14 回：11/20、第 15 回：1/15 の開催を予定しています（開催時間はいずれも 14:30～16:00）。ご多忙の折恐縮ですが、スケジュールを確保いただきますようお願いいたします。

以 上