

～消費者にとって理想的な代理店に向けて～

生命保険乗合代理店業務品質評価運営

News
Vol.1

より多くの代理店様に代理店業務品質評価運営を知っていただくために
今後、お役に立つ情報を定期的に発信してまいります！

TOPICS

- (1) 2024年度追加募集について
- (2) 調査お役立ち情報
- (3) 受審・認定代理店様の声
- (4) 協会からのお知らせ



(1) 2024年度追加募集について



- ✓ 今年度は既に66代理店より調査受審のお申込みをいただいておりますが、
申込期間終了後も多くの代理店から調査申込みの照会をいただいております。
- ✓ そのため、以下のとおり9月以降の調査の追加募集を行います！

実施事項	追加募集スケジュール
代理店向け説明会（web開催）	7月2日（火）、10日（水）（計2回）
追加申込受付期間	7月1日（月）-7月31日（水） 17:00
調査利用料	30万円
調査実施代理店決定通知	8月2日（金）
利用料払込期限	8月20日（火）
調査開始日	9月中旬より順次実施
最終評価の代理店宛通知・公表	2025年3月頃



追加募集のお申込み



説明会への参加



調査の詳細



(2) 調査お役立ち情報



Q：認定代理店はどのようなメール関連システムを導入されていますか？

A：以下を導入されている代理店様が多いです。システムの導入には時間がかかるケースが多く、検討にはご注意ください。

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点
Ⅲ. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	(17) 個人情報保護に係るシステム面の整備



システム名	企業名	導入数
m-FILTER	デジタルアーツ(株)	10社
Active! Gate	(株)クオリティア	8社
HENNGE One	HENNGE(株)	7社
SPC Mailエスティー	(株)N S D	7社



※生命保険協会として上記システムの導入や利用を推奨しているものではありません。

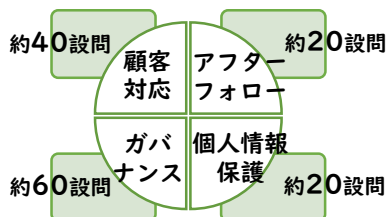
※上記システムを導入した場合でも、業務品質評価基準の該当設問の達成を保証するものではありません。業務品質調査時に達成状況を確認いたします。

※上記と同一の製品でも、サービスのグレードや設定により業務品質評価基準の達成条件を満たさない場合がございます。

※クラウド版やオンプレミス版があるシステムの場合、上表の導入数ではまとめて集計しています。

Q：認定取得とならなかった代理店の未達成となった設問に傾向はありますか？

A：代理店様毎に未達成設問は区々ですが、「ガバナンス」・「アフターフォロー」が多い傾向にあります。



分類	設問No.	設問内容
ガバナンス	134	全拠点に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている
アフターフォロー	89	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している

※その他未達成設問の具体的な内容は今後、お知らせまいります。



※設問数は基本項目の設問数

(3) 受審・認定代理店様の声



※2023年度生命保険乗合代理店業務品質調査（初回調査）受審代理店アンケート結果より

【受審は態勢整備する機会になりましたか？】

あまりそう思わない
1.9% (1社)

そう思う
17.3% (9社)

非常にそう思う
80.8% (42社)



○業務品質評価基準はお客さまからの信頼を得るためには必要最低限達成すべき項目だったと感じた。

○自社の不十分な取組みや課題が明確になったのと同時に、担当者だけではなく全社員が共通認識を持つきっかけになった。

✓ 認定代理店様だけが使用できるツールも各種ご用意しております！



(4) 協会からのお知らせ



✓ 5月15日（水）開催『第12回代理店業務品質検討ワーキング・グループ』の議事内容（追加募集等）を[ホームページ](#)に掲載！

<議事内容>



一般社団法人
生命保険協会

ご照会先

右記宛先にメールにてお問合せください。 Mail : hinshitsu-info@seiho.or.jp

詳細はホームページをご確認ください。 URL : <https://www.seiho.or.jp/quality/>