

認定代理店向けサポート等について

1.趣旨

- 認定代理店が認定取得後も更なる業務品質向上に取り組んでいただけるよう、当会では今年度、各種情報発信の強化に取り組んでおります。
- また、6月実施の認定代理店アンケートや代理店委員との小規模での意見交換会を踏まえて、新たな取り組み案についてお示しいたしますのご意見を願います。

2.当会の取組み

【情報発信ツール：「保つとな話」】

- 認定代理店が各種取り組みを行う中で、自社で悩んでいる点について「他の認定代理店の取り組みを知りたい」という声を当会からの認定代理店へのヒアリングや6月実施のアンケートにてお聞きしております。
- そのような要望を受け、当会では他の認定代理店の取り組み（態勢整備状況や顧客PR等）について、自社の参考としていただく枠組みとして、この6月に認定代理店向け情報提供ツール「保つとな話」を発刊しました。
- 今後も認定代理店のお役に立つ最新の情報を定期的に発信したいと考えております。特に2025年度から開始される「定期調査」の検討状況等についても本ツールにて掲載していく予定です。

★「保つとな話 Vol.1」 当会 HP に掲載中★

保つとな話 2024年6月 Vol.1

認定代理店の皆さまのお役に立つ最新の情報をお届けします！

1. 業界動向

①代理店業務品質検討ワーキング・グループ(以下「WG」)が開催され、「定期調査」に関する議論がありました。

- 「WG」は、全生保会社(41社)＋代理店・消費者の代表(13社、3団体)が代理店業務品質評価運営について検討を行う、代理店業務品質審査会傘下の組織です。金融庁もオブザーバーとして参加されています。
- 5月15日の第12回WGでは、「定期調査」についての議論などが行われました。

※「定期調査」：生保協会が認定代理店に認定取得後から3年毎に実施する調査です。運営要領上、定期調査は初回調査と同様としています。

WG委員からの主な意見をご紹介します。

<WG委員からの主な意見>

- 業務品質を担保するうえでは、初回調査などの調査を実施すべきではないか。
- 評価結果の有効期間(調査サイクル)は3年間で特段違和感がないのではないか。
- オンサイト調査は「品質確保」という観点から省略すべきではないのではないか。
- 但し、オンサイトの方法は検討の余地があるのではないか。
- 調査の利用料はオンサイト調査の実態に併せ検討してはどうか。

「定期調査」については、2025年度の運用開始に向け、今後の「WG」にて検討を進めていくことになります。

・当日の資料、議事概要は、他の議題(「2024年度業務品質調査申込状況」「新規提供ツール」「保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動」)も含め、[生保協会HP](#)にてご覧頂けます。

②損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議

・損害保険業における、昨今の保険金不正請求問題及び保険料調整行為問題を受け、3/26に開催された第1回有識者会議でも、**生保協会の業務品質評価運営の取組みを参考に**してはどうかという趣旨の発言がありました。

★本運営は世間からの注目を集め高く評価いただいている運営となります★

2. 認定代理店によるお客さまへのアプローチをご紹介します！

・2024年3月に全認定代理店に「お客さまへのアプローチ」についてお聞きしましたので、そのうちの一部をご紹介します。

チラシを活用

- 視認性の高いチラシ・ポスターを自社で作成し、**自社の経営理念と合わせてご説明**
- 店舗相談ブースで、生保協会提供チラシを透明な盾に入れて設置したり、**デスクマットの下にはさんでご説明**

ソニックジャパン様、バブレ様、アイリックコーポレーション様、マーベリック様

募集プロセスに組み込み

- お客さまとの初回面談時に使用する「権限明示」などの募集ツールに、生保協会提供チラシを追加し、**一連の募集手続きの中で説明することをルール化**
- 勤誘方針や個人情報保護方針等の必携

クリト様、マーベリック様

広告・CM

- 地元のタウン誌(発行部数約16万部)に**広告掲載**
- TVのCM(北海道のテレビ局)にて**書類に生保協会提供チラシを加えて、募集人が案内**

LPF仙台様、グッドワイン様

一方、ヒアリングの中でこのようなご意見も頂いています・・・

認定代理店であることをお客さまにアピールしていく良い方法はないかなあ？

募集を担当しているスタッフに教育していく良い方法はないかなあ？

このようなことにはどのように対応しているか、認定代理店への取材などを通じて、次号以降でお伝えしていきます。お楽しみに！

「業務品質評価基準(基本項目)の違否に影響する、またはそのおそれのある事象」が発生した場合は、運営要領上の<認定代理店の義務>に基づき、速やかに生保協会に報告してください。

本記事についてのお問い合わせ・ご意見・ご要望は、以下宛先にメールにてお願いします。
Mail: hinshitsu-info@seiho.or.jp

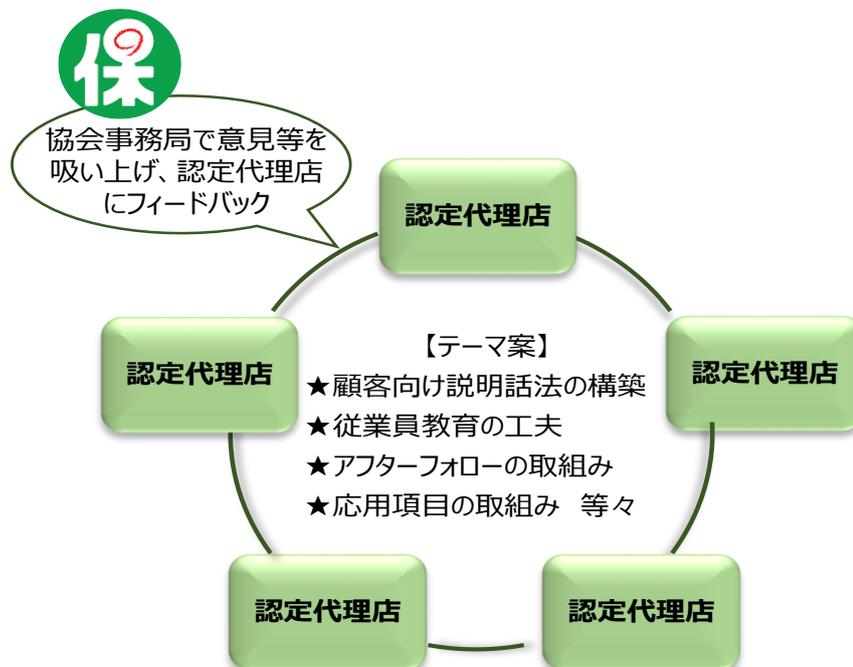
【認定代理店同士の情報交換の枠組み】

- 認定代理店であることの従業員への周知・徹底、顧客への説明話法等、更なる価値向上に向けた有効な打ち手は、自社のみでの検討や当会からの情報提供だけでは限りがあると考えております。
- 上記を踏まえて、例えば「認定代理店」同士が好事例の共有や自社の課題解決に向けた情報交換を行うことで、自社運営の参考にいただき、保険代理店として更にレベルアップできる枠組みを検討したいと考えております。については以下の案についてご意見を頂戴したく存じます。

★運営イメージ★

◆認定代理店同士の情報交換の場として参加任意の意見交換会を開催◆

- ・テーマに応じて参加者を選定（経営層、管理部門・営業部門等の実務担当者…等）
- ・代理店属性によってグループ分け（営業スタイル、地域、募集人規模…等）



★開催時期等★

- ・9月上旬の開催に向け検討したいと考えております。
- ・開催は実開催の他、Web 会議ツール「Zoom」を使ったオンライン上の開催（「Zoom」でグループワークができる「ブレイクアウトセッション機能（ブレイクアウトルーム）」での開催）を検討したいと考えております。
- ・開催の詳細は8月上旬に認定代理店に連絡予定です。

以上