（別紙2）「認定代理店同士の意見交換会」に関する意見照会結果

照会事項②「テーマ案」について

No.	回答者	意見	内容
1	生命保険会社	あり	お客さまへ説明する際の「動画」について、既に生命保険協会より認定代理店にツールをご提供いただいています。一方、第13回検討WGにて、「動画」に関するご意見もありましたので、提供ツールに関するご意見、ご要望をお客さまと直接対峙する保険ショップの窓口担当者、訪問販売を行う募集人等に伺う機会を設けてはいかがでしょうか。また、説明動画を踏まえた「話法」について、共通部分を設け、すべての認定代理店が共通で説明するようにしてはいかがでしょうか。代理店委員の皆さまからも意見がありました通り、「話法」についてもお客さまに直接かかわる募集人の皆さまに協議いただくと良いと思います。
2	生命保険会社	あり	・認定代理店であることをどのようにお客様に訴求しているか（説明に限らずHP掲載や店頭掲載など） ・認定代理店であることによって享受したメリット（お客様からの好反応事例等） ・認定の動機づけになるような仕掛けについての意見
3	生命保険会社	あり	・応用項目等、業務品質の更なる向上に向けた取組み（好事例共有、課題認識等）
4	生命保険会社	あり	生命保険協会が認定するというステイタス（協会のステイタス）の伝え方
5	生命保険会社	あり	新契約時だけでなく、保全、更新などの既契約者への案内方法はないか、それによって継続率や顧客満足度の向上に役立てることはできないか（例）新規に認定された際にDMを発信する、年賀状などの定期発行物でアピールする等々
6	代理店・消費者団体等	あり	話法というよりチラシの工夫でカバーできるのではと思っています。顧客の反応、興味、関心等に応じたあと何種類かのチラシの作成が必要と思います。あと、従業員への教育ですが ・入社時教育での説明 ・既存募集人に対する継続的アナウンス ・拠点監査時における周知と確認等々 が考えられます。
7	代理店・消費者団体等	あり	『認定代理店とは』の説明動画は非常に素晴らしいと感じていますが、現在の3分ではお客様にお見せするには少々長く感じますのでバリエーションがあったほうが良いと思います。CM調→30秒程度、簡潔編→1分程度、これぐらいの長さであれば保険ショップならサインージ、訪問型だとスマホやタブレットでお客様にお見せすることが可能ではないでしょうか？
8	代理店・消費者団体等	あり	・認定代理店の周知／PRのやり方の共有 ・営業現場で十分に説明し、お客様に理解いただいている代理店様の例の共有 ・評価基準自体に対する課題／意見
9	代理店・消費者団体等	あり	・簡単な模擬接客を相互の会社のやり方やって、感想をまとめる。 ・現場でのお客様反応の意見交換
10	代理店・消費者団体等	あり	認定代理店の広報に関するテーマだけであった場合には参加モチベーションはあまり上がらない。そうではなく、認定制度の各設問に対する対応方法、特に応用項目の対応方法などの事例研究など募集体制の進化について情報共有できるのであれば積極的にディスカッションしたい。
11	代理店・消費者団体等	あり	乗合代理店運営の未来像（既契約者含むお客様サービス観点）について、昨今の保険業界ネガティブニュースを踏まえて、形式的ではなく実体に即した議論を真剣にすべきタイミングだと考えます。
12	代理店・消費者団体等	あり	「認定代理店」であることの顧客への説明話法、従業員への教育について最も関心あり。特に顧客への説明話法は地道に行なうにせよ成功事例があれば尚良し。
13	代理店・消費者団体等	あり	記載の案でいいと思います。
14	代理店・消費者団体等	あり	当社では、マークを名刺に入れるようにすすめています。これにより、従業員への浸透は以前より進み、顧客への説明も以前よりするようになると思います。
15	代理店・消費者団体等	あり	認定制度のポジショニングについて議論してみたいかでしょうか。例えば、業界内では共通言語となっているものの顧客にとっては認識が薄いと思われるMDRT、FD宣言などの用語があります。残念ながら業界内の認知が高いことが一般的にも知られているはずとの誤認に繋がっている典型だと思います。また、PマークやISOもビジネスの世界では認知がありますが、主婦層にとってはベルマークの方が認知レベルが高い印象があります。議論の提案として、認知向上を業界内と顧客の二つに分けてみてはいかがでしょうか。ひとつは業界内での共通認識を固めること、もう一方は顧客にとって認定代理店が具体的などのような安心感や満足感を与えられるのかを分けて考え実行することです。恐らく対象を分けて議論することで結果的に顧客へのPR方法も見つけやすくなると考えます。因みに効果は不明ですが、タクシーに貼ってある、『A.A.』や『A.』といったランク表記は、結構安心感に繋がっていると感じます。
16	代理店・消費者団体等	あり	認定取得前なので、まだ考えられませんが、色々とお悩みをお聞かせいただければ幸いです。
17	代理店・消費者団体等	あり	・「認定代理店」であることの顧客への説明話法について、業務品質評価認定は、業界および代理店個社毎の体制整備を含めた企業運営の一環と感じています。お客様への説明は、安心していただくための一つであり、押し付けるものでも深い理解を頂くものでもないと思いますので、話法も切り返しをする必要もないと考えます。 ・「認定代理店」であることの従業員への教育については、通常行っているMTGや教育に組み込めばいいのでは。
18	代理店・消費者団体等	あり	・ツールや話法の具体的な活用事例と顧客の反応、社内浸透策の具体的な事例と社員の反応 ・態勢整備の具体的な取組事例と品質向上への効果、今後に向けた課題など →こちらについては、好評価とされたポイントなど審査サイドの意見もあるとより議論が深まると思います。
19	代理店・消費者団体等	あり	「認定代理店」であることの従業員への教育の一環として、「認定代理店」であることの顧客への説明話法があると思います。従業員教育を前提により具体的な話として「認定代理店」であることの顧客への説明話法の内容を入れたいのではないのでしょうか。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。 なお、協会からの提供ツールに関するご意見、ご要望等については、認定代理店チャンネル等を通じて確認させていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。 なお、協会からの提供ツールに関するご意見、ご要望等については、認定代理店チャンネル等を通じて確認させていただきます。
ご意見を踏まえ、対応を検討させていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。 なお、代理店業務品質評価運営は、2024年時点で創設からまだ3年目の制度であり、認知向上については重要課題として、今後も継続して取り組んでまいります。
ご意見ありがとうございます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。

(別紙2)「認定代理店同士の意見交換会」に関する意見照会結果

照会事項③「運営案」について

No.	回答者	意見	内容
1	代理店・消費者団体等	あり	営業スタイル、規模別2つの属性でのグループ分けを希望します
2	代理店・消費者団体等	あり	・Web 開催であれば地域を分ける必然性は無いと思われますので、分けることのメリットもあるかもしれませんが、混ぜることのメリットもあるのではないかと考えます。 ・募集人規模についても同様に、分けることのメリットと同時に混ぜることにメリットがある可能性もあると考えます。
3	代理店・消費者団体等	あり	環境が似ている方がわかりやすいので、営業スタイル分けが良いです。
4	代理店・消費者団体等	あり	参加者の範囲は実務者も参加させたい。 したがって1社の参加者数もある程度の規定が必要ではないか？
5	代理店・消費者団体等	あり	営業スタイルだが生命保険を前面にうたっていない代理店（FPを主としたコンサルティングセールス、来店型とは異なる）が権限明示から説明するのか、ヒヤリングを行なった後の提案時に説明を行なうのか。 地域や募集人規模よりも営業スタイルで対応は変わると思われる。
6	代理店・消費者団体等	あり	大型代理店（広域展開）は 地域別は必要ないと思います。
7	代理店・消費者団体等	あり	規模により悩みの程度が変わってくると思うので、良いと思います。 特に小規模代理店の意見が、取得シェアの拡大に大きな意味を持つと思われます。
8	代理店・消費者団体等	あり	来店型と訪問型では顧客へのアプローチの仕方に大きな相違があると思われるので、営業スタイルは分けた方が良いかと思えます。 地域差や規模差は分けるよりも一緒の方がむしろ学びがあるかもしれないと思います。 ※ 弊社は募集人指導事業を行っており同一ブランドでも保険ショップの運営代理店が異なります。パートナー企業へは受審を促していますが、認定企業もあれば非認定企業もあるのが現実です。 この点で、認定代理店であることをブランド全体で统一的に打ち出しにくい悩ましさがあります。例えばHPの掲載ページをサービスサイトでなくコーポレートサイトにしている、各種のツールに入れにくいなど、です。他社さんでどのように工夫されているか伺えとありがたいです。
9	代理店・消費者団体等	あり	地域は特に限定する必要はないのではないのでしょうか。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。1社から複数名ご参加できるような運営を実施する予定です。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。

（別紙2）「認定代理店同士の意見交換会」に関する意見照会結果

その他の意見

No.	回答者	意見	内容
1	生命保険会社	あり	・既に認定代理店に対するインタビュー動画を作成いただき、生保協会HP等に掲載いただいていることと思います。これに加えまして、代理店向けの説明会の場などで、認定代理店の方にご登壇いただき、認定を受けたことによる具体的なメリット（商談件数が増えた、既契約者からの新規顧客の紹介が増加した等）についてお伝えいただければいかがでしょうか。 ・代理店向けの説明会に参加いただいたものの、受審申込に至らなかった代理店に対して、ヒアリング、アンケート等を実施し、より申込をしやすいアイデアを募ってはいかがでしょうか。
2	代理店・消費者団体等	あり	・意見交換会とは直接関係ないですが、業務品質運営の認定を求める代理店を増加させるために、協会主催のセミナーを開催してはいかがでしょうか？ 今は、すでに興味のある代理店に対する説明会は行われていると思いますが、セミナーを広く開催し、TRYしてみたいと思われる様なセミナー開催があってもよい気がしました。 ・弊社はFC代理店に対する業務品質運営についてアドバイスを行っております。今後も引き続き継続し、FCの1店でも多く認定を受けられるようにしたいと考えております。
3	代理店・消費者団体等	あり	私たち代理店の自発的、主体的な活動の刺激となるありがたい取組と思えますし、認定代理店であることの意義も深まると思えます。
4	代理店・消費者団体等	あり	本日の意見交換の皆様は事例からも、認定代理店であることが、従業員のロイヤリティを高めることに寄与しているとの印象をうけました。積極的に顧客への認知度を高めることが、自身の勤める代理店の評価のアップにつながり、好循環を生む事例をこれからも多数紹介していただきたいと思えます。また、消費者にもそうした皆様の情報が届くようマーク等の周知に一層努めていただきたいと思います。
5	代理店・消費者団体等	あり	「保つな話」発刊の話が出ていましたが、認定代理店向けでなく、顧客向けのものこそが必要ではないかと思えます。認定代理店から、認定代理店ならではのお客様に発信できるツールがあれば、顧客本位の営業ができる認定代理店の意義が高まると思えます。内々に視点が行っていますが、本来顧客に視点が向くべきかと考えます。認定代理店同士の意見交換も宜しいですが、地域ごとに認定代理店と認定代理店を目指したいと考えている代理店との意見交換会を主軸に展開されるべきかと思えます。地域ごとに保険会社経由で認定代理店候補に声をかけられれば開催できると思えます。
6	代理店・消費者団体等	あり	一般消費者が保険相談の際に活用しているリース業者（保険相談サイト運営）でのプロモーションを依頼してみてもどうでしょうか。（エントリーされている募集人が所属している代理店が認定されれば安心して相談できる証として☆を付けるとか）

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。 なお、事前説明会に参加いただいた代理店には既にアンケートを実施して、受審意向等を確認しております。今後、保険会社にご協力いただきながら、受審に向けたフォローを行ってまいります。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご賛同いただきありがとうございます。
ご賛同いただきありがとうございます。今後も各種ツール等を活用して情報発信に努めてまいります。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。 なお、自社が認定代理店であることを顧客向けにご案内可能なツールについて、当会から既に提供しておりますので、ご承知おきください。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。