

2024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

2025年3月



一般社団法人

生命保険協会



■ 趣旨・目的

- 2024年度業務品質調査（初回調査）は、過年度に比して認定代理店の割合が低下する見込みであったことから初回調査を受審した代理店の取組状況・課題認識等について把握することを目的にアンケートを実施。
- 回答結果については、本運営の更なる高度化等に向けて今後活用を検討。

■ アンケート項目

項番	質問内容
1	業務品質評価基準ガイドラインの活用状況
2	特に態勢整備に苦慮した設問や対応
3	自社の態勢整備状況に関する気づき、今後取り組むべき事項等
4	運営全般や調査員へのご意見・ご要望等

■ 実施期間

2024年12月～2025年1月

■ 対象代理店

2024年度業務品質調査（初回調査）を受審した66代理店（※）

（※）当初申込みでの受審60代理店、追加申込みでの受審7代理店。うち、重複が1代理店につき、代理店数は66代理店。

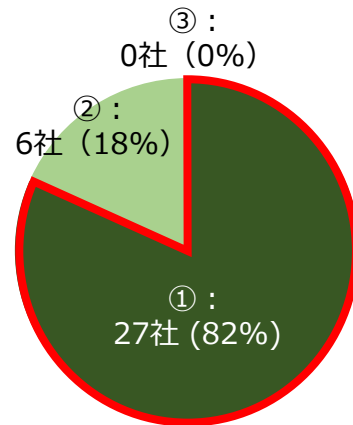
【質問1.】 受審にあたって、業務品質評価基準ガイドライン※¹はどの程度活用しましたか。

※1 業務品質調査において、調査受審する際の諸準備に活用いただくための手引書として「[業務品質評価基準ガイドライン](#)」を当会より案内、提供。

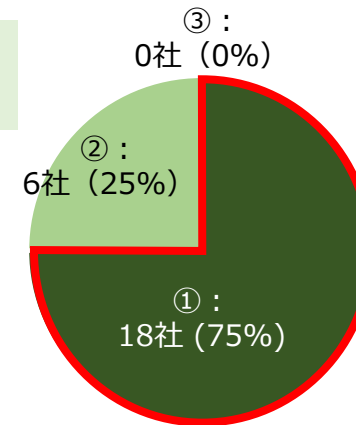
回答	回答数 (%)		
	全体	認定代理店	基本項目に未達成あり / 受審取下げ代理店*
① : 「受審前から読み込んでおり、受審中も活用していた」	45社 (79%)	27社 (82%)	18社 (75%)
② : 「受審前には読み込んでいなかったが、受審中に活用していた」	12社 (21%)	6社 (18%)	6社 (25%)
③ : 「受審前も受審中もあまり活用しなかった」	0社 (0%)	0社 (0%)	0社 (0%)

* うち9社は未回答

認定代理店



基本項目に未達成あり
/ 受審取下げ代理店

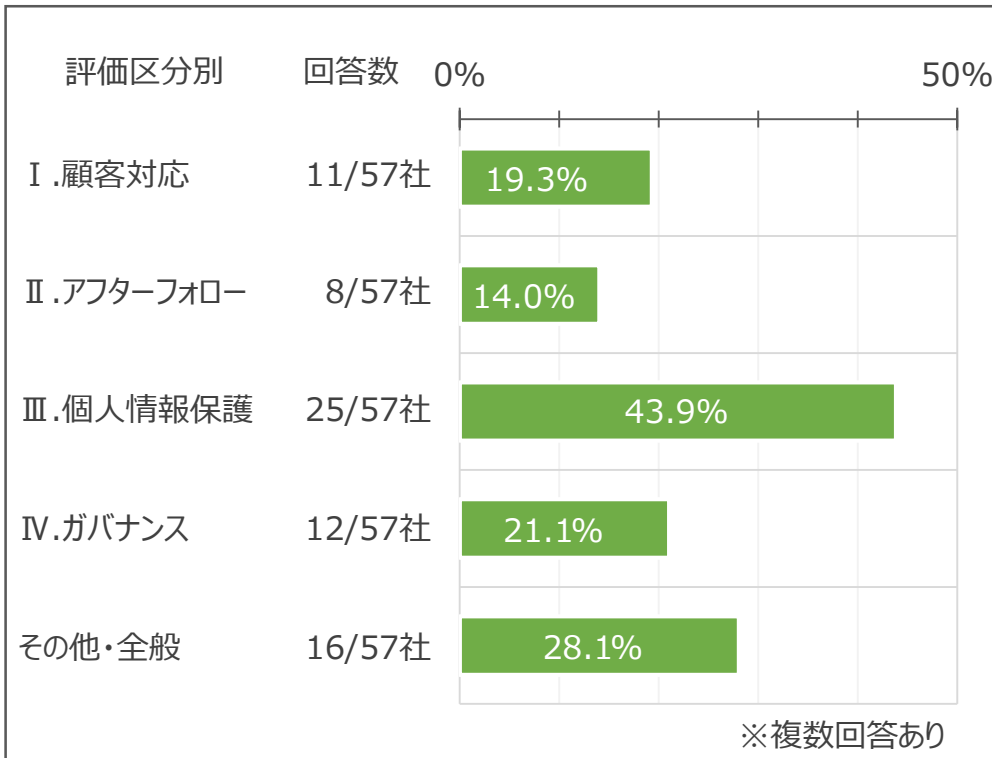


- ✓ 業務品質評価基準ガイドラインは、「認定代理店」、「基本項目に未達成あり/受審取下げ代理店」に関わらず、すべての代理店が「活用していた」と回答しており、調査受審にあたっての手引書として認知、活用されていることが分かった。
- ✓ 一方、読み込みの深度やガイドライン記載の達成基準に応じた態勢整備への準備が十分ではなかった代理店（※）もあり、その結果、すべての基本項目の達成に至らなかったと考えられる。
(※) アンケート未回答の9社は「受審取下げ代理店」につき同様の傾向と思料。

ガイドラインの深い読み込みや達成基準に沿った態勢整備の必要性について来年度説明会等での徹底を検討

【質問2.】 業務品質調査の受審にあたって、特に態勢整備に苦慮した設問や対応とその理由をご記入ください。

【苦慮した設問や対応】



【回答傾向】

評価区分別では、それぞれ以下の内容に関する回答が多かった。

I.顧客対応

意向把握・確認義務（No.1他）：4社 情報提供義務（No.14他）：3社 等

II.アフターフォロー

保全対応（No.62）：3社 継続率の把握（No.89）：3社 等

III.個人情報保護

個人情報保護に係るシステム面の整備（No.117他）：22社 等

IV.ガバナンス

内部監査（No.134）：4社 従業員管理（No.185他）：4社 等

その他・全般

教育、研修による従業員への徹底（No.3他）：5社

規程・マニュアル等への明文化（No.1他）：5社 等

- ✓ 評価区分別では、「III.個人情報保護」に関する設問が最も多く、特に社外メール発信等のシステム導入に係る対応に苦慮していた。
- ✓ 一方、代理店によって態勢整備状況が区々であるため、苦慮した設問や対応はそれぞれであることも改めて判明した。

来期調査では受審前の説明会等において代理店ごとの固有課題に関するコミュニケーション強化を検討

【質問3.】 本調査の受審を通じた自社の態勢整備状況に関する気づき、今後取り組むべき事項等をご記入ください。

(1) 気づき

- ・社内に一定のルールはあったが、細部について自社だけでは気づけなかった事項のあぶりだしができ、規程、マニュアル類の整備が進んだ。【未達成代理店】
- ・各項目を実践できていると考えていたが、記録が足りておらず、態勢整備のPDCAを回すためにはしっかり記録を残す必要があると感じた。【未達成代理店】
- ・社内の取組みについて今後改善するヒントを得られた。また、社員全員が一致団結して取り組むことで社内がまとまるという効果もあった。【認定代理店】

(2) 今後取り組むべき事項等

<継続的なPDCAサイクルの実行>

- ・本運営に取り組む中で構築した態勢整備について、継続的な運用を行うとともに、運用方法の定期的な見直しを行い、改善を図っていきたい。
【認定代理店】

<社内の態勢構築>

- ・人的リソース不足、営業現場とのコミュニケーション不足はシステム導入が必要と感じた。また、自社の品質改善に向けて上層部へも情報連携していくべきと感じた。【未達成代理店】

<未達となった項目への取組み>

- ・早期消滅や継続率等の管理・分析に基づく募集人への指導等に取り組む。
【未達成代理店】
- ・応用項目について未達項目がある為、更新調査時に1項目でも多く達成に向けて取り組んでいきたい。【認定代理店】

<従業員への周知徹底>

- ・今後まずは態勢整備に継続して取り組むこと、募集人への周知徹底をさらに心がける。【認定代理店】

* 認定代理店⇒【認定代理店】、基本項目に未達成あり/受審取下げ代理店⇒【未達成代理店】と記載

- ✓ 評価結果に関わらず前向きな回答が多く、調査を受審することで代理店の業務品質向上に寄与できていると考えられる。
- ✓ 受審代理店ごとに態勢整備状況は区々ではあるが、今後取り組むべき事項等についてもそれぞれ明確になったとの回答も多い。

【質問4.】 業務品質調査運営全般や調査員へのご意見・ご要望等があれば自由にご記入ください。

- ✓ 調査に対する肯定的な声が多かった一方で、一部の代理店からは各種要望や今後の本運営へのご意見もいただいた。
- ✓ 多くの代理店の業務品質向上に資する運営となるよう、本運営の高度化に今後も取組んでいきたい。

＜調査に対する声＞

- ◆ 設問の理解や提出する証跡資料に関して、私どもの認識のズレから何度か質問させていただく場面があったが、都度わかりやすく回答いただき感謝している。
- ◆ 資料提出にあたり、メールのやり取りだけだと、文章の解釈に時間がかかったが、オンライン打ち合わせを行って頂くことでその場で解釈の違いが理解できた。
- ◆ 担当の調査員の方には様々なアドバイスをいただき、最後まで一緒に並走していただいた。感謝申し上げる。
- ◆ 受審前は、「顧客本位の業務運営」のあるべき姿について、手探りで態勢構築をしていたが、ガイドラインが指標となり、大変役立った。
引き続き、態勢の高度化に向けて取り組んでいきたい。

＜ご意見やご要望＞

- ◆ 最初はガイドラインの熟読に苦労した。新年度のガイドラインが公表されるのが直前のため、2023年のガイドラインを見ながら事前準備を行っていたが、初回調査の代理店は前年のガイドラインをよく確認して受審されるとよいと思う。
- ◆ ガイドラインに記載の達成基準について、もう少し幅を持たせた評価基準としていただけると会社としての独自性が評価されていると感じた。
- ◆ 何度か協会側とやり取りする中である程度、今年度の認定可否が把握できたと認識しており、早い段階で自社にとってどのような態勢が必要かという深掘した対話ができれば、次年度に向けた対応に切り替えて整備ができたと考えている。
- ◆ 当社のような小規模代理店は業務品質調査に多くの人数を割り当てることが難しく、スケジュールにもう少し余裕があれば有難い。
- ◆ 応用項目に関してどのような取り組みをしているかを代理店同士が集まりディスカッションする機会を設けて頂くにより態勢整備が強固に出来ると感じた。