

2025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

2026年3月



一般社団法人

生命保険協会



■ 趣旨・目的

- ・2025年度の業務品質調査（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、調査運営の更なる高度化等に向けて活用を検討

■ 対象代理店

2025年度業務品質調査（初回調査）を受審した44代理店（※）

※回答数は38代理店

■ 実施時期

2026年1月

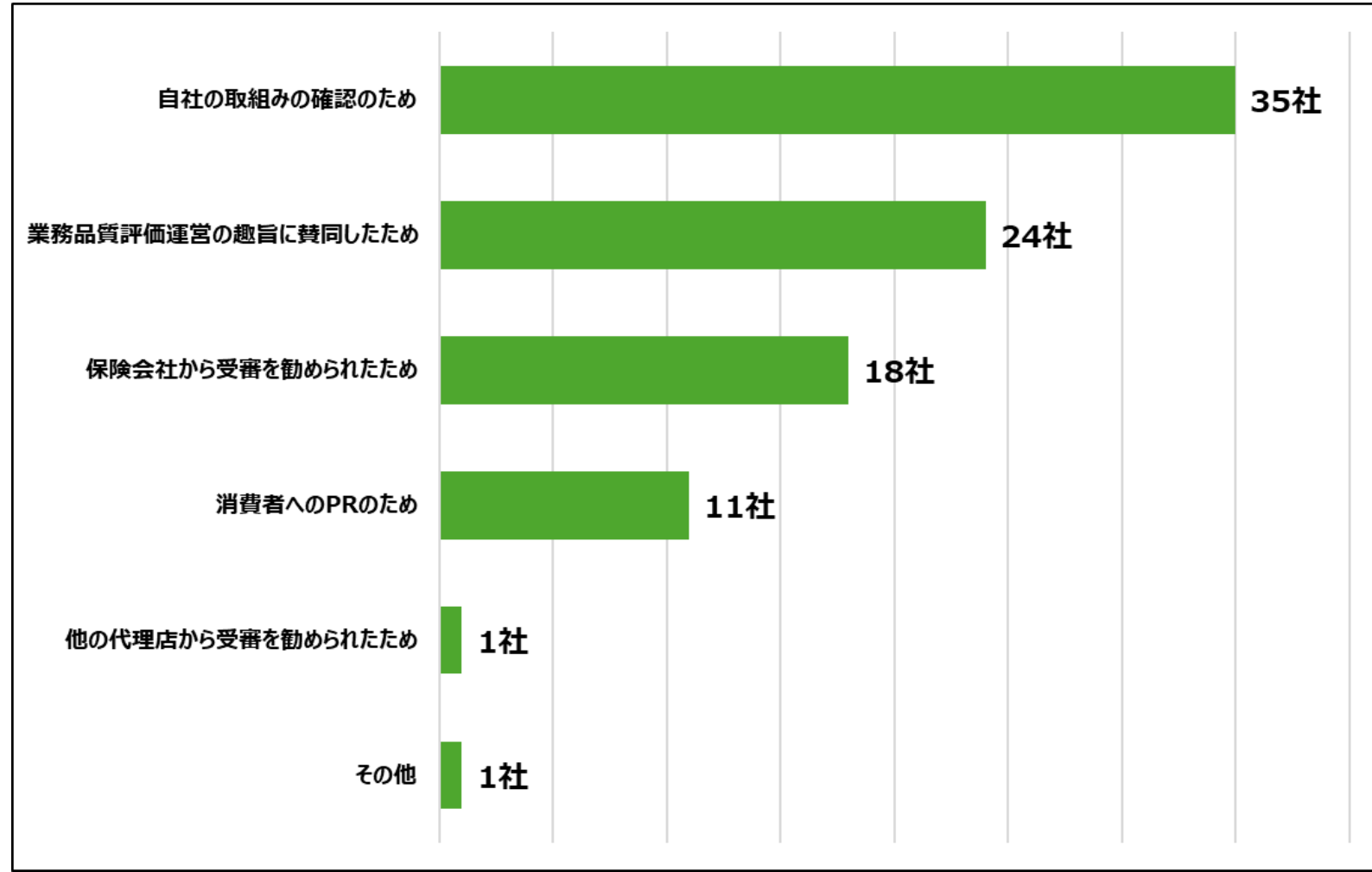
■ アンケート結果

- | | |
|-------------------------|----|
| 1. 調査を受審した理由 | P3 |
| 2. 調査に対する評価（態勢整備へのサポート） | P4 |
| 3. 業務品質評価基準ガイドラインの活用状況 | P5 |
| 4. 受審に向けた諸準備 | P6 |
| 5. 調査受審後の取組むべき課題 | P8 |
| 6. その他（改善・要望等） | P9 |

※基本・共通項目を全て達成した代理店⇒【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

○調査を受審した理由については、38社のうち、「**自社の取組みの確認**」を35社・「**業務品質評価運営の趣旨への賛同**」を24社が回答している。調査への参画を通じた自社の業務品質の向上を志向していることがうかがえる。

＜調査を受審した理由（複数回答）＞

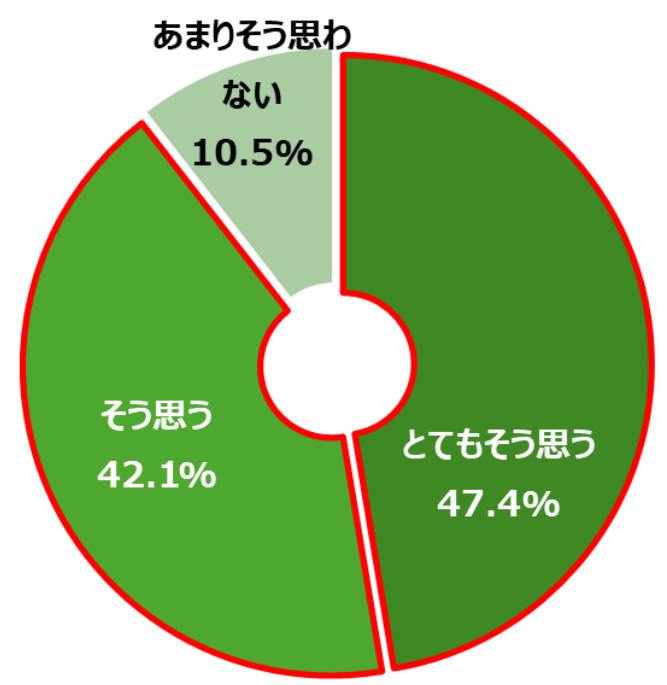


- 「調査受審により生命保険協会から貴社の一層の態勢整備を進めるためのサポートや支援を得られたか？」の質問には、約9割が支援・サポートを得られた、と回答している。
- 調査受審の効果として、「自社の弱点や不足している点に気づけた」、「自社の改善点が明確になった」、「態勢整備の重要性を再認識した」との回答が見られた。



○調査を受審することが、代理店の態勢整備を見直すきっかけとして評価されている。

＜調査に対する評価の分布＞



【具体的な回答】

- (とてもそう思う・そう思う回答より)
- 十分であると認識していた検証の仕組みが、**不十分であったことが確認でき、再構築につながった。**
 - 態勢整備における抜け漏れや脆弱な箇所がないかを、網羅的に再確認できた。
 - 当社の取組みに対して、**もう一段階上のレベルに進めていく視点での助言をいただき、それをクリアすることで品質の向上に結び付けていきたいと感じた。**
- (あまりそう思わない回答より)
- 協会からのサポートや支援はあまり無かったが、**一次評価結果から今後の課題を整理することができた。**

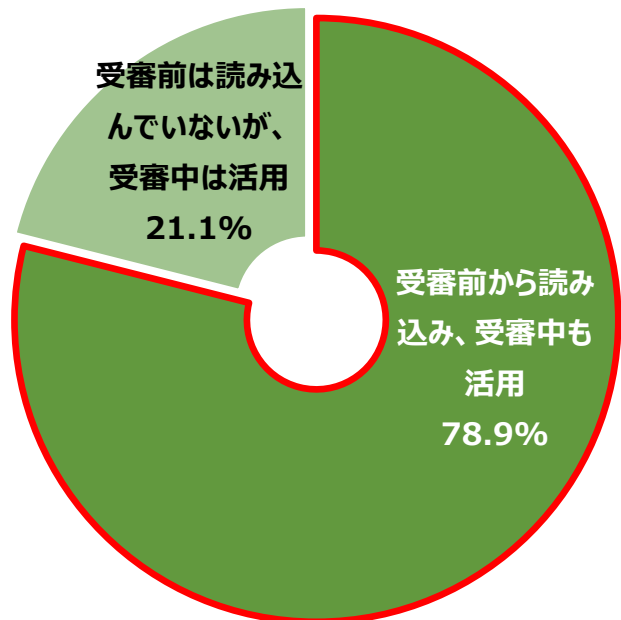
【アンケート結果】 3.業務品質評価基準ガイドラインの活用状況

- 「業務品質評価基準ガイドライン」の活用状況に関する質問には、**約8割が「受審前から読み込んでおり、受審中も活用していた」と回答している。**（認定代理店と未達成代理店ともに同様の傾向）
- 具体的な回答として、「**受審準備を進めるうえで非常に分かりやすく参考になった**」、「**目指すべきゴールや業務水準として、具体的なイメージを描くことができた**」との回答が見られた。



- 調査受審にあたっては、**受審前から「業務品質評価基準ガイドライン」の精読が必要である。**
- また、**受審如何に関わらず、代理店の態勢整備において有効活用が可能である。**

<「業務品質評価基準ガイドライン」の活用状況分布>



【具体的な回答】

- （受審前から読み込んでおり、受審中も活用していた回答より）
- 証跡資料例や達成条件の詳細、未達成例の記載もあり、全体として非常にわかりやすい内容**である。
 - 各設問で求められる事項が**具体的かつ明確に記載**されており、準備を進めるうえで非常にわかりやすく、大変参考になった。
- （受審前は読み込んでいないが、受審中は活用していた回答より）
- 応用項目が記載されていることで、調査時点で対応が不十分な事項についても、**次に目指す目標や業務水準として、具体的なイメージを描くことができた。**
 - 業務品質評価基準ガイドラインの読み込み開始が遅かった。調査期間中にその必要性に気付いた。

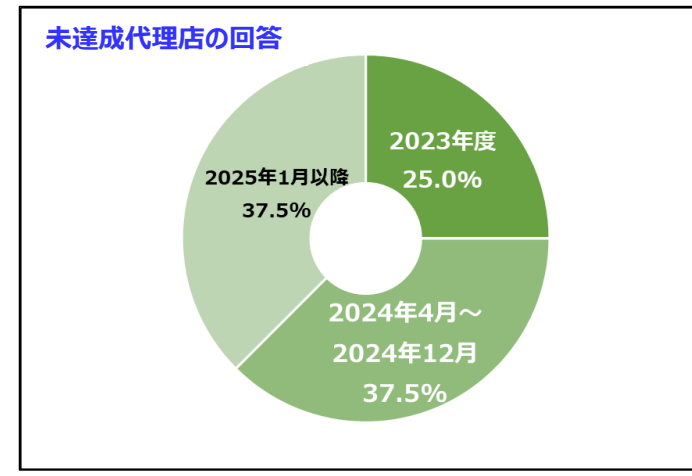
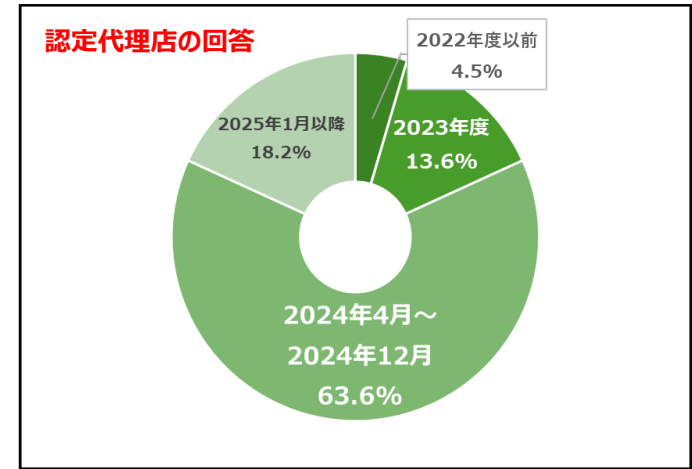
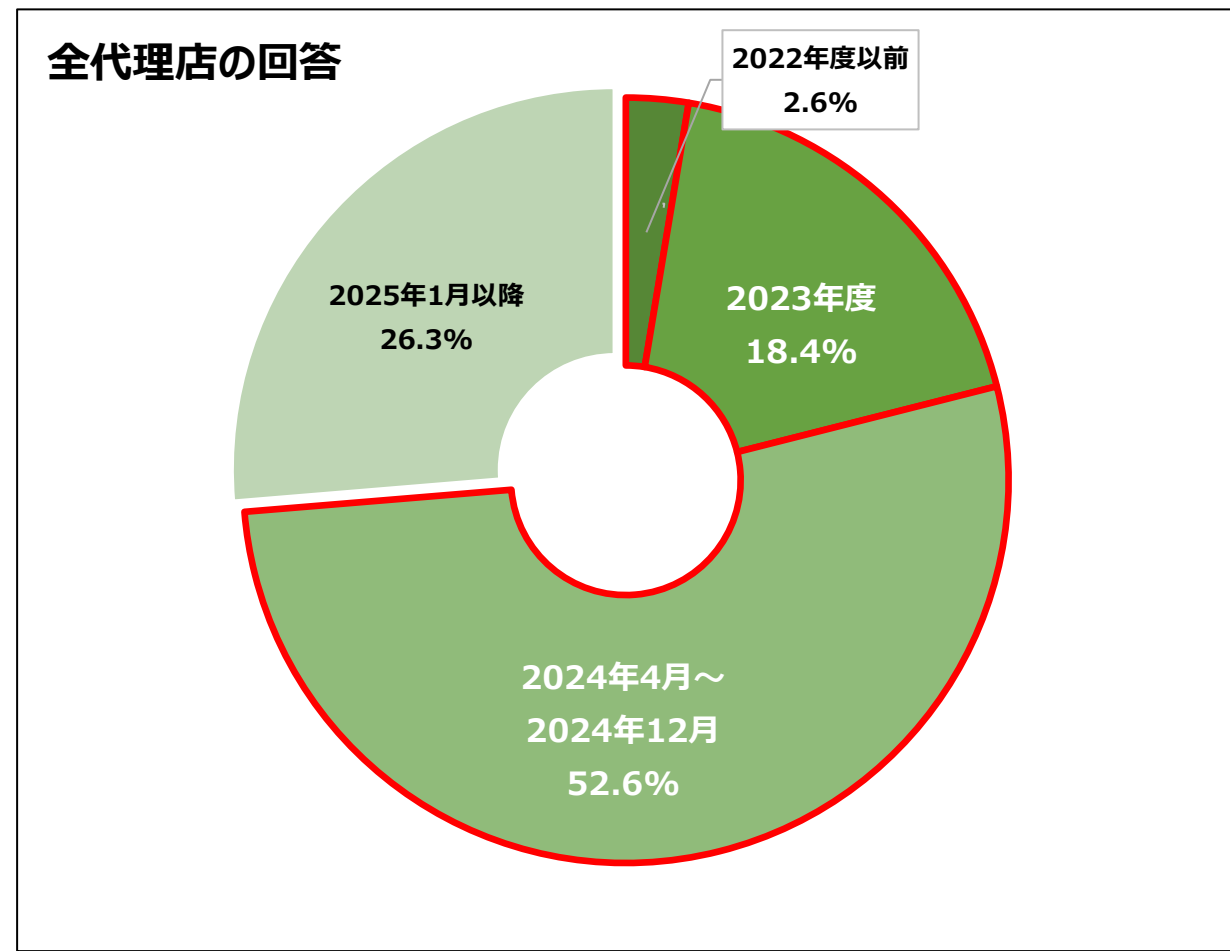
○約7割が半年以上前から体制・マニュアル・システム関連の準備を開始している、と回答している。

【内訳】認定代理店は81.8%、未達成代理店は62.5%と認定代理店のほうが未達成代理店に比べ、より早く準備を開始している。



○調査受審にあたり、体制構築・マニュアル整備・システム導入は、計画的な準備が求められる。

＜体制・マニュアル・システム関連の準備開始時期の分布＞

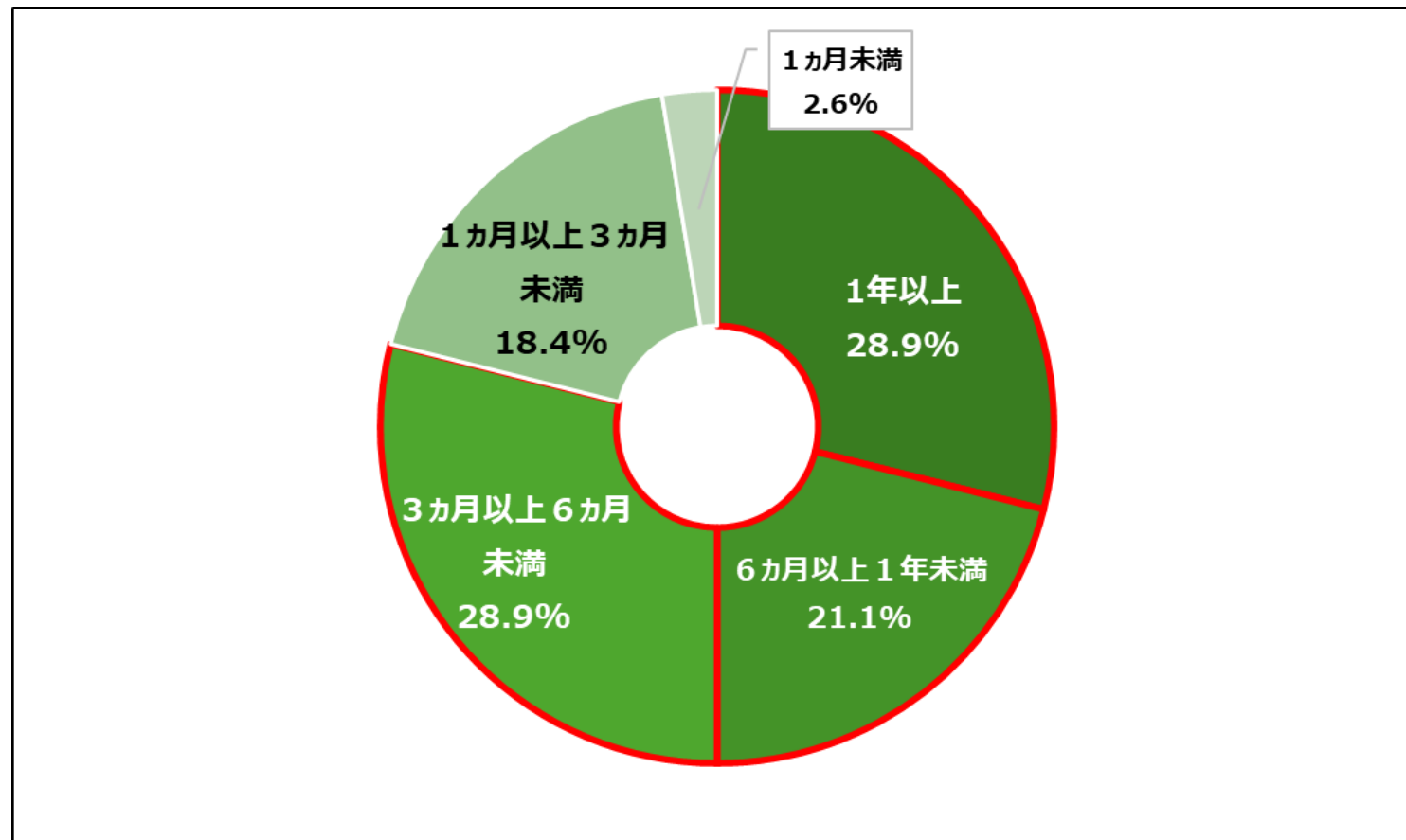


○証跡資料の準備期間については、約8割が証跡資料の準備を3か月以上前から開始している、と回答している。
（認定代理店と未達成代理店ともに同様の傾向）



○評価基準は顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンスと多岐にわたるため、社内関連部門の協力体制が必要。また、経営陣の確認等が必要な設問もあるため、事前の入念な準備が求められる。

＜提出資料の準備期間の分布＞



【アンケート結果】 5.調査受審後の取組むべき課題

- 調査受審後の取組むべき課題については、代理店の態勢整備状況により傾向が異なることがうかがえる。
- 認定代理店では管理態勢の継続に向けた「**運用定着**」・「**より実効性のある態勢への見直し**」を、未達成代理店では基準達成に向けての「**態勢整備（規定/証跡/システム化）**」を課題として回答している。



- 調査を通じて判明した固有課題に対し、**継続性、実効性を踏まえた見直し**が課題として挙げられている。

【認定代理店】からの回答

- 代理店規模が変化した場合にも、**速やかに新たな課題**に取り組んでいきたい。
- 「**重点確認項目**」や「**八方式廃止に伴う意向把握確認・比較推奨販売**」等の**新設・改訂項目の達成**に向けて取り組んでいきたい。
- 今後は、**運用状況の検証を強化し、より実効性のある態勢に見直すことも重要な課題**と考えている。
- 改めて**態勢整備における本質を徹底し、社内でより効率的に対応できるように努めたい**。

【未達成代理店】からの回答

- 未達成結果を踏まえ、**対応部署の役割分担も明確にし、全社でのプロジェクトチームも発足させて規定整備、システム化を対応中**。
- 全体的にアナログ的な対応をしており遅れている部分を、**システム導入等をしながら、より強固な体制整備を行う必要がある**。
- 調査受審を機に**マニュアル・規程集を見直すきっかけになり、受審後も引き続き見直し対応を図っている**。

- 業務品質調査を通じて、「**自社の態勢整備を客観視でき有益**」との声を多くいただいている。
- 改善・要望としては、**調査対応の負担（評価申告シートの利便性が低い等）**に関するご意見をいただいている。

【具体的な回答】

- （自社の態勢整備を客観視でき有益等の回答）
- 調査全般を通じて、**自社の態勢整備状況を客観的に確認することができ、大変有意義な機会**となりました。いただいたご意見・助言を今後の継続的な改善に活かしていく。
 - 今回、**代理店業務品質調査を受審して非常に良かったと感じており、改めまして感謝申し上げます。**当社は損害保険も取り扱っており、**損害保険の領域においても、同様の課題意識をもって取り組む必要があると気づくことができ、早速取り組んでおります。**
- （改善・要望等）
- 評価申告シートがエクセル形式であるため、入力にやや手間を感じる部分があった。**一方で、入力後に一覧化されたシートは非常に見やすいと感じている。可能であれば、**生命保険代理店自己点検ウェブシステムのような仕組みとしてのご提供を検討**していただきたい。
 - 品質向上のためにオンサイト調査時のみならず、**定期的にコミュニケーションを図れる場があるとありがたい**と考えます。協会からアドバイスいただいた点を活用しながら当社の募集品質の向上につなげていけると、より良い取り組みが全体で図れるのではないかと考えます。

○**生命保険協会にて評価申告シートのシステム化等について、調査受審代理店の負荷軽減に向けた検討を継続。**