

顧客本位の業務運営の観点 からみた業務品質について



2024年10月21日

一般社団法人 日本損害保険代理業協会



目次

I. 日本代協のご紹介

II. 会員からの意見集約

III. 結論

I. 組織の概要・沿革

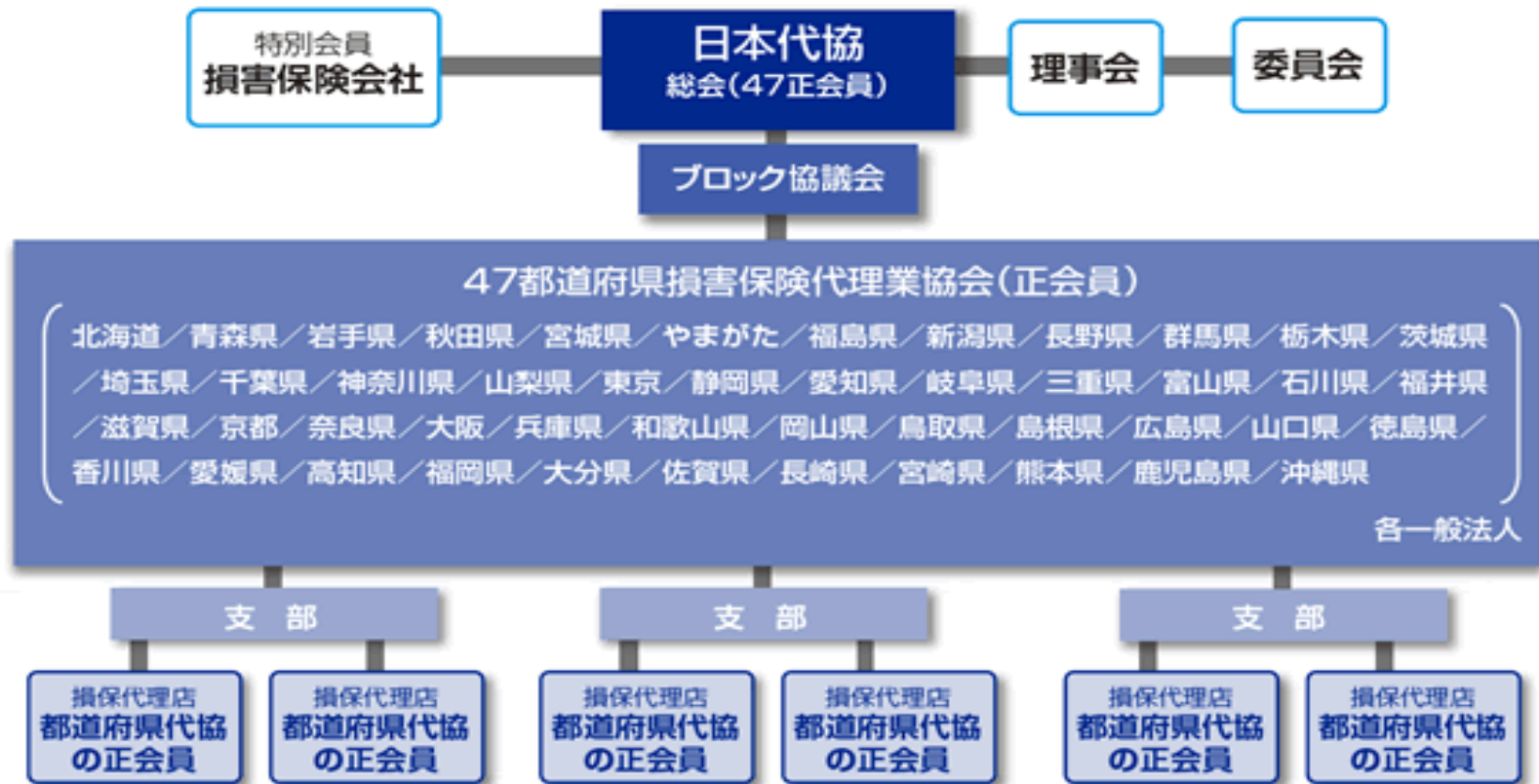
日本代協とは

- ◆一般社団法人日本損害保険代理業協会は、昭和15年に設立された「東京火災保険代理業懇話会」を起源とする、損害保険代理業界を代表する全国規模の職業団体。
- ◆「損害保険の普及と保険契約者及び一般消費者の利益保護を図るため、損害保険代理店の資質を高め、その業務の適正な運営を確保し、損害保険事業の健全な発展に寄与するとともに、幅広く社会に貢献するための活動を行うこと(定款第3条)」を目的としている。
- ◆2024年3月末現在の会員数(代理店数)は10,771店。専業代理店の加入が多いものの(推定約8割)、企業内代理店や副業代理店も会員になっている。

I. 組織の概要・沿革

日本代協の組織形態

組織機構図



目次

I. 日本代協のご紹介

II. 会員からの意見集約

III. 結論

Ⅱ. 会員からの意見集約

意見集約の方法

◆「活力ある代理店制度等研究会(活力研)」の事前準備として意見募集

・保険会社大手4社と年2回、業界の諸課題について意見交換をする場(略称:活力研)を設けており、今年度の第1回目を7月末に実施、以下のテーマについて意見交換を行った。

①顧客本位の業務運営の観点からみた業務品質とは何か

②上記の評価基準や項目を、どのように代理店手数料ポイント制度に組み込んでいくか

・意見交換に先立ち、7月中旬に全国の会員を対象に、本テーマに関する意見を募った結果、約50件の意見が寄せられた。



Ⅱ. 会員からの意見集約

代理店の規模と業務品質について

- ◆そもそも品質に収保規模は関係ないのではないか。
- ◆(保険会社が代理店の大型化を推奨する方針に対して)いたずらに収保規模を大きくすることが、顧客本位の業務運営の観点からみた業務品質の向上に本当につながるのか。
- ◆収保規模ではなく、お客様に選ばれるためのお客様の視点で創意工夫しているかどうかを評価していただきたい。
- ◆ISO等の利害関係のない認証機関により、業務品質を評価するのがよいのではないか。
- ◆お客様の視点で代理店の品質を捉えるならば、保険会社個社単位で代理店の品質を評価するのはおかしい。各社共通の評価基準の策定が必要ではないか。
- ◆業務品質評価の基準が、チャネルによって変わること疑問がある。
- ◆小規模でも事務ミスもなく業務を行っている代理店がどうやっても代理店手数料ポイントが100ポイントに届かないことに疑問がある。

Ⅱ. 会員からの意見集約

顧客への情報提供と業務品質について

- ◆顧客の考えるリスクに対して解決策を導けることが大事。商品販売ではなく、リスクマネジメントできる知識・資格等を有しているかどうかも見ていただきたい。
- ◆保険のみならず、公的保険の情報やBCP等の有益な情報を幅広く提供できているかどうかを見るべきではないか。
- ◆中断証明の満期管理、意向確認のための独自帳票等、表に現れない代理店の努力こそ、品質として評価していただきたい。
- ◆法人顧客に対する交通安全教育セミナー等の開催も評価していただきたい。
- ◆自動車保険の年齢条件変更管理(誕生日の前に条件変更提案を行う)等の、保全活動の実施状況も評価の対象としていただきたい。



Ⅱ. 会員からの意見集約

事故対応と業務品質について

- ◆事故対応への積極的な関与は代理店として当たり前。関与度合いによって業務品質の評価は変わってくるべきであり、プロ代理店だけではなく、全てのチャネルの代理店に対して同じレベル感で評価していただきたい。
- ◆事故報告が代理店経由かどうか、も評価基準としてよいのではないか。
- ◆保険という商品の価値を考えれば、入口(契約締結)だけではなく出口(保険金支払い)の関与も評価基準としてもよいのではないか。
- ◆ネット保険と一番違う部分であり、代理店販売の強みになる部分だと思う。
- ◆事故時のお客様の不安をいかに取り除くか、これも大事な業務品質だと思う。



Ⅱ. 会員からの意見集約

お客様の声と業務品質について

- ◆お客様からの苦情の数等を評価項目に入れていくべきではないか。
- ◆保険会社のアンケートの設問内容は、顧客本位の業務運営からみた業務品質が評価できるかどうか、という観点で改めて見直すべきだと思う。
- ◆苦情は個人差や一方的、一時的なものもある。代理店の業務品質評価になじまない声があることも認識する必要がある。



Ⅱ. 会員からの意見集約

その他

- ◆顧客本位の業務運営を実践する従業員のことを考えると、就業規則や賃金規程が整備されているか、残業管理や有給休暇取得状況等も大事な業務品質。
- ◆代理店としてのBCPが確立されているか。全ての代理店に対する評価基準に含めるべきではないか。
- ◆業界最高峰の資格である「トータルプランナー」の取得状況を、チャンネルを問わず代理店に対する評価基準に含めるべきではないか。
- ◆万一の際の備えとして、代理店自身が代理店賠償責任保険に加入しているかどうか、業務品質の評価基準の一つとしてもよいのではないか。

目次

I. 日本代協のご紹介

II. 会員からの意見集約

III. 結論



Ⅲ. 結論

- ◆保険会社が重要と考える業務品質と代理店が重要と考える業務品質には、一定の差があるように思われる。
- ◆顧客からみれば、代理店に求める業務品質基準に、チャネルによる差はそれほどないものと思われる。
- ◆一方で、消費者から見れば保険会社も代理店も同じ商品供給側の存在であり、保険会社との連携の中で、顧客本位の業務運営を進めていくことが重要。

