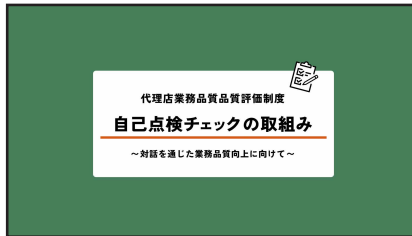


代理店業務品質評価制度
損保会社社員向け研修動画 カット表
2026.8.21

1



title

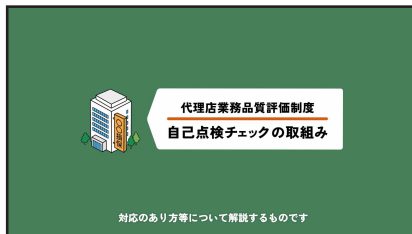
代理店業務品質評価制度
自己点検チェックの取組み
～対話を通じた業務品質向上に向けて～

2



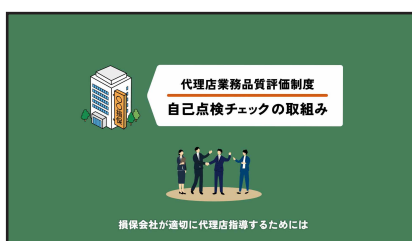
本動画は、
主に損保会社の社員を対象として、

3



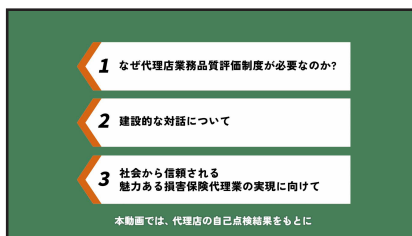
代理店業務品質評価制度における
「自己点検チェックの取組み」への
対応のあり方等について解説するものです。

4



損保会社が適切に代理店指導するためには、
社員一人ひとりの役割発揮が重要です。
動画の視聴を通じて
制度の理解を深めていただき、
実効的な取組みを推進してください。

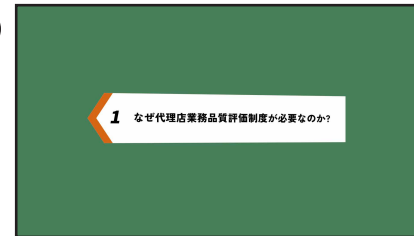
5



本動画では、
代理店の自己点検結果をもとに、
損保会社と代理店がどのように対話し、
業務品質を高めていくのか、
3つの項目に分けて紹介していきます。

(1:00)

6



title

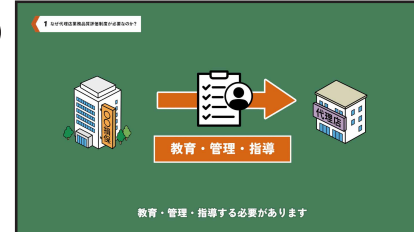
なぜ代理店業務品質評価制度が
必要なのか？

7



損保会社は、
適正な保険募集管理体制を
確立することが求められており、

8



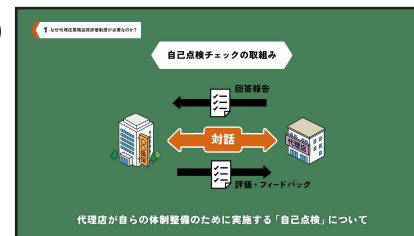
その一環として、
代理店を適切に
教育・管理・指導する必要があります。

9



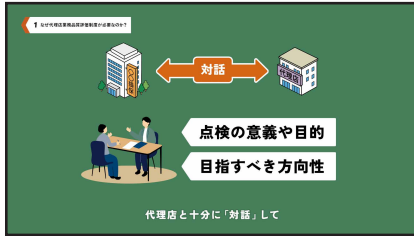
「代理店業務品質評価制度」は、
顧客本位の業務運営の徹底に向けて、
損保会社における
代理店指導の実効性を向上させ、
業務品質の確保・向上を目指す
業界レベルの取組みです。

10



そして、「自己点検チェックの取組み」は、
代理店が自らの体制整備のために
実施する「自己点検」について、
委託元である損保会社が
適切に関与することを通じて、
ビジネスパートナーとしての
相互の関係を強化する取組みです。

10



損保会社においては、
代理店の自己点検結果を、
単に個々の点検項目ができていないか
どうかの確認にとどまることなく、
それら点検の意義や目的、
また目指すべき方向性などについて、
代理店と十分に「対話」して、
顧客本位の業務運営のあり方に関
する認識を共有してください。

(2:24)

11



title

建設的な対話について

12



「対話」は、損保会社と代理店の
相互の立場も考慮しつつ、
有意義かつ深度あるものとなるように
工夫して実施することが期待されます。

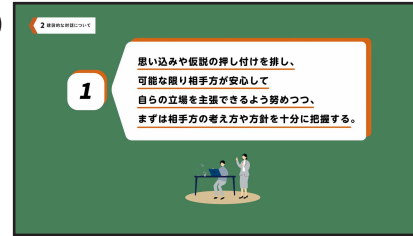
したがって、対話のあり方は必ずしも
画一のものに限らないと考えられます。

13



ここでは、参考として、
評価本部がフォローアップ点検等において
代理店や損保会社との間で
対話を実施する場合の
スタンスをご紹介します。

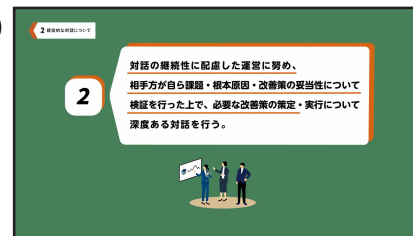
14



1 (いち)

思い込みや仮説の押し付けを排し、
可能な限り相手方が安心して
自らの立場を主張できるよう努めつつ、
まずは相手方の考え方や方針を十分に把握する。

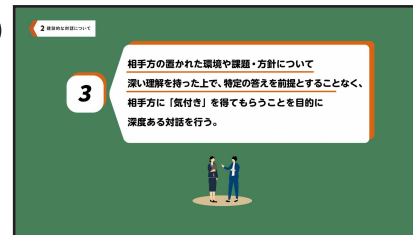
15



2 (に)

対話の継続性に配慮した運営に努め、
相手方が自ら課題・根本原因・改善策の
妥当性について検証を行った上で、
必要な改善策の策定・実行について
深度ある対話を行う。

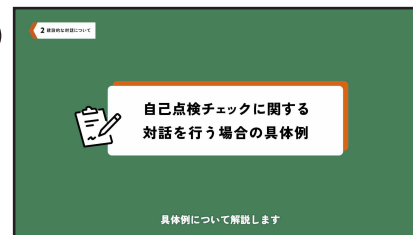
16



3 (さん)

相手方の置かれた環境や課題・方針について
深い理解を持った上で、
特定の答えを前提とすることなく、
相手方に「気づき」を得てもらうことを目的に
深度ある対話を行う。

17



続いて、これらのスタンスに沿って
自己点検チェックに関する対話を行う場合の
具体例について解説します。

(4:15)

18

Case 1

自己点検チェックの実施にあたって

title

Case1

自己点検チェックの実施にあたって

19

自己点検チェックの実施にあたって

目的や意義
納得感

自己点検チェックの目的や意義を丁寧に説明し

実効的な取組みに向けては、
単に自己点検チェックシートの
提出を求めるということではなく、
自己点検チェックの目的や意義を丁寧に説明し、
代理店が納得感をもって取り組むことができるよう、
対話を行います。

20

自己点検チェックの実施にあたって

不適切な例

提出だけを求める

title

不適切な例

提出だけを求める

21

自己点検チェックの実施にあたって

損保会社担当者

ルールですので、
自己点検チェックシートの
提出をお願いします

「ルールですので、自己点検チェックシートの
提出をお願いします」

取組みの目的を共有しないままでは、
自己点検チェックが「やらされるもの」と
受け止められかねません。

22

自己点検チェックの実施にあたって

推奨例

目的やポイントを説明する

title

推奨例

目的やポイントを説明する

23

自己点検チェックの実施にあたって

損保会社担当者

「自己点検チェックの取組み」
の目的はご存知ですか？
よろしければ、目的やポイントを
私といっしょに確認しましょう

などを参考に、目的やポイントを

損保会社担当者

『自己点検チェックの取組み』の
目的はご存知ですか？
よろしければ、目的やポイントを
私といっしょに確認しましょう」

『自己点検チェックの取組み』の手引き』
などを参考に、目的やポイントを
丁寧に伝えることで、
代理店の前向きな取組みを推進します。

24

Case 2

自己点検結果を踏まえた対話にあたって

25

自己点検結果を踏まえた対話にあたって

損保会社ではその内容を確認し

代理店から自己点検チェックシートが
提出された後、損保会社では
その内容を確認し、
代理店との間で対話を行います。
その際、思い込みや特定の答えを前提と
するのではなく、代理店の置かれた
環境などに理解を持った上で、
損保会社としての見解を伝え、
それに対する代理店の受け止めを
確認するなど、一方的な指摘に
ならないよう、対話を行います。

26

自己点検結果を踏まえた対話にあたって

不適切な例

一方的に指摘する

title

不適切な例

一方的に指摘する

27

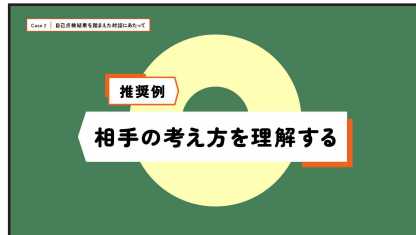


損保会社担当者

「この項目、『取り組んでいない』になっていますね。
このチェックシートの内容は最低限必要なものなので、問題になりますよ」

一方的に損保会社の見解を述べるだけでは、
建設的な対話につながりません。

28



title

推奨例
相手の考え方を理解する

29



損保会社担当者

「この項目について、御社では
どのように取り組まれていますか」



代理店

「正直なところ、十分にはできていないかもしれませんが。ただ、うちの規模だとどこまで必要なのか…」



損保会社担当者

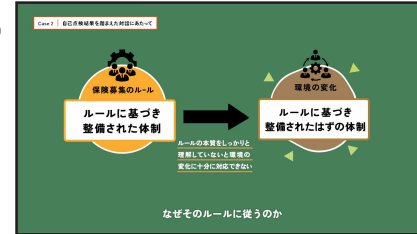
「なるほど。御社の規模や特性を
踏まえると、たとえばこういった方法が
考えられますが、いかがでしょうか？」

30



まず代理店の考えや状況を確認し、
そのうえで事実に基づいて意見を伝え、
再び代理店の考えを聞く。
こうした対話を重ねることで、
代理店自身が課題に気付くことができます。

31



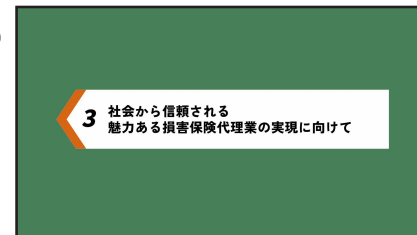
このように対話を重ねるなかで、
さらに一步踏み込みたいのが、
ルールの本質への理解です。

個々の点検項目ができていないかの確認に
とどまらず、なぜそのルールに従うのか、
誰のための、何のためのルールなのかを、
代理店とともに考えていきます。

ルールの本質を理解していれば、
時間の経過に伴う状況の変化にも柔軟に
対応でき、
また、規模や特性に応じた
体制づくりにも繋がっていきます。

(8:02)

32



title

社会から信頼される魅力ある
損害保険代理業の実現に向けて

33



代理店業務品質評価制度の目的は、
損保会社による代理店指導の
実効性向上を通じた

34



顧客本位の業務運営の徹底であり、
損保会社には大きな役割が求められます。

35



代理店を指導する立場にある
損保会社として、代理店に対し、
一方的に価値観を強要するといった
ことがあれば、真の意味での顧客本位の
業務運営の実現は困難なものとなります。

36



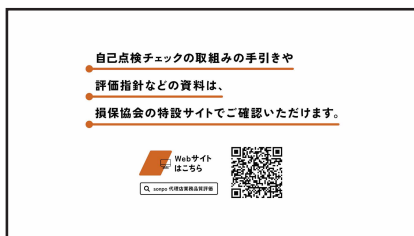
損保会社と代理店は大切な
ビジネスパートナーです。
「対話」を通じて相互理解を高め、
ともに業務品質の向上に
取り組んでいきましょう。

37



代理店と損保会社が同じ方向を向き、
ともに業務品質の向上に取り組むことで、
お客さまに安心と信頼を
届けることができます。
まずは、目の前の一つひとつの対話から
始めていきましょう。

38



title

自己点検チェックの取組みの手引きや
評価指針などの資料は、
損保協会の特設サイトで
ご確認いただけます。

39



(9:33)