

## 【保険乗合代理店協会 2018年11月度 全体会議・定例会】

### ■生命保険会社向け事前アンケート 結果

#### 1) 貴社の考える「募集品質」とは

NO	回答社（略称）	「募集品質」とは
1	アフラック	「お客様満足度についての指標」 当社における「募集品質」評価の観点として、「お客様本位の業務運営」、「募集品質の改善・強化」、「契約後のアフターフォロー」、「総合的なお客様満足度の向上に向けた取り組み」の4点を考えています。
2	ソニー	「募集行為の品質」であり、それが”よい”状態(”よい”品質)とは、例えば、「コンプライアンスに則り、かつ、お客さまのご意向・ご理解に応じた適切な情報提供がなされたうえで、お客さまにとって必要な保障がご提供できていること」
3	TMNあんしん	弊社では、お客様をお守りする態勢を整え、持続的な成長、発展を実現する代理店を高く評価する基本的な考え方に基づいて、「お客様からお預かりする保険料規模」並びに「業務品質」の評価をしております。手数料体系における主な評価項目は以下の通りです。 ①お客様からお預かりする保険料規模、②業務品質の評価項目(a. 継続的な販売、b. コンサルティング販売、c. 契約維持率)
4	マニユライフ	募集品質とは、お客様へ適正な保障を提供することだと考えている。弊社の新しい規定は、代理店様がそれを履行できる基盤作りを評価するアプローチとなっている。しかし真の募集品質の向上は、これを基盤に代理店様と保険会社が共に創り上げて始めて実現されるものであり、現実的な指標を見出ししていくことが必要と考えている。
5	E社	■お客様満足度向上に資するお客様サービスの品質 ・お客様の声を経営に活かす取組、・お客様のニーズやライフサイクルに合う商品・サービスの提供、・ご加入時のお客様への情報提供の充実、・ご加入後のお客様サービス活動の充実
6	F社	現在、検討中です。
7	G社	乗合代理店における比較推奨販売等の業務の健全かつ適切な運営を確保するための体制やサービス等
8	H社	質を伴った適正な募集を行うために必要な項目

#### 2) 貴社では、代理店向け手数料および級別査定等の評価体系に、「募集品質」を反映する指標を導入されていますか

「はい」=7社、「いいえ」=1社(アフラック; 来年1月施行予定)

3) 導入されている指標とは何でしょうか

NO	回答社（略称）	ペーパーレス	早期消滅 等新契約	継続率等 経年契約	FD宣言 の策定	代理店 独自KPI	苦情関連	内部監査部 等体制整備	収保規模	成長率	その他（ ）
1	アフラック			○			○				○（研修実施率）
2	ソニー	○	○	○				○		○	○（成立率、クーリングオフ）
3	TMNあんしん			○					○		○（コンサル販売等）
4	マニユライフ		○	○	○		○	○	○		
5	E社		○	○	○		○				
6	F社	○			○			○			
7	G社	○		○	○	○		○	○	○	
8	H社	○		○			○				

<MEMO>