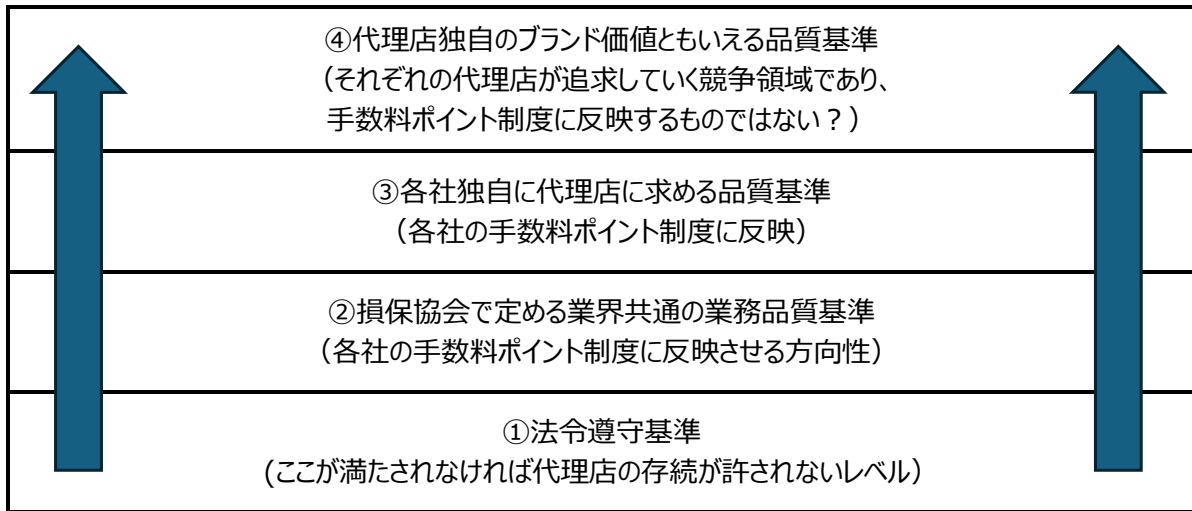


代理店の業務品質イメージ

顧客にとってのサービス向上に資する「代理店の業務品質」を考えるにあたり、以下の4つのカテゴリーに分解してみた。



①から④に向かってレベルが上がっていくイメージである。

①は、保険業法を含む各種法令を遵守しているレベルで、ここが満たされなければ代理店としての存続が許されないと考えられる。

②は、今年度末までに損保協会で定められることとなっている、業界共通の品質基準であり、各社の手数料ポイント制度における判定基準と連動させることも重要と考えられる部分。

③は、②に加えて各社が委託代理店に求める品質基準であり、個社ごとに異なる基準が設定される。いわば保険会社ごとの競争領域に該当する部分。

④は、代理店がベストプラクティスを競い合う部分であり、手数料ポイント制度の評価項目に含むことがもともと困難、ないしは評価項目に含むべきではない（保険会社が評価するものではない）と考えられる部分。

今回の活力研では、②③について各社様がどのように考えておられるのかを、可能な範囲でご説明いただいたうえで、意見交換を行いたい。

また、③と④の区分があるのかどうかについても、意見交換したい。

以上