

代理店賠償への加入は 7割が品質評価基準に賛同 多種目販売は品質評価に なじまないが28.6%も

2024年度実施 全会員アンケートを通じて
大阪代協 見えてきた「会員の思い」(2)

図1. ドラレコ特約付帯率

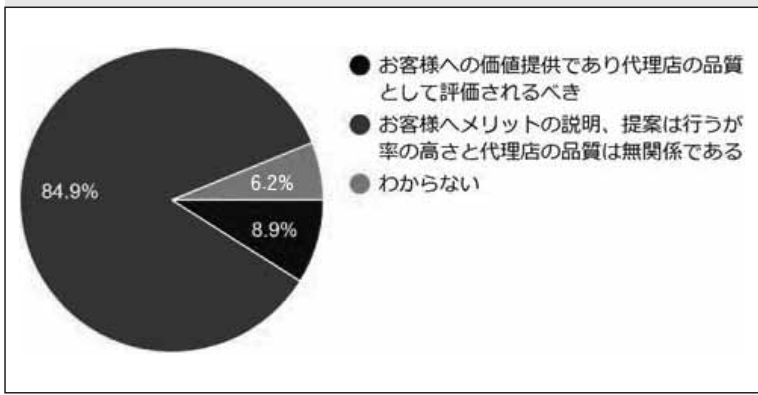


図2. 多種目(火新生保を含めたコンサルティング)販売

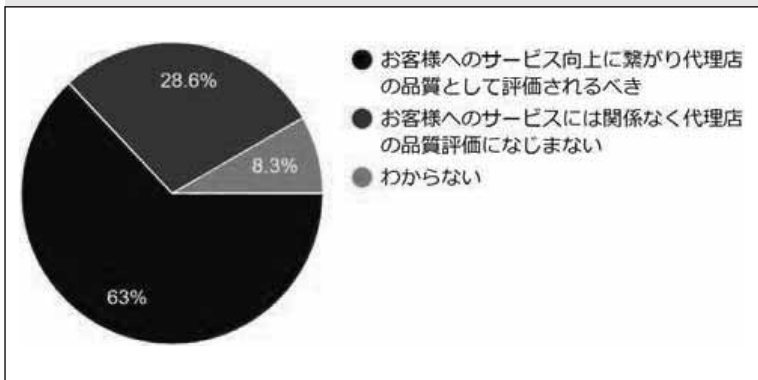


図3. 代理店としての募集人教育研修プログラムを作り実践している

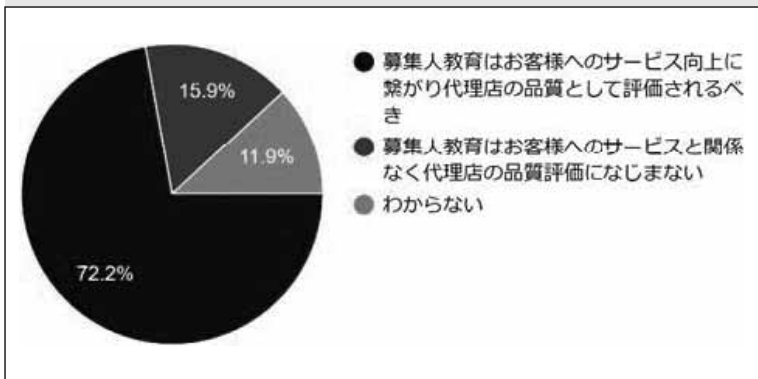


図4. 自社のBCPを作成し実効性が確保できている

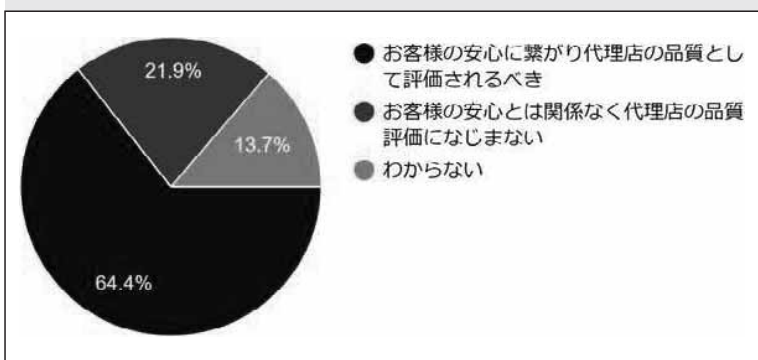
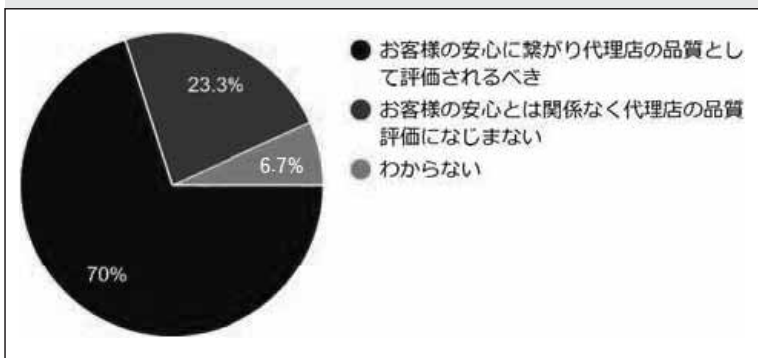


図5. 代理店賠償に加入している



DATA FILE

大阪代協(新谷香代子会長)はこのほど、全会員を対象に「全会員アンケートを通じて見えてきた『会員の思い』—金融庁有識者報告書を踏まえた代理店の意識と提言—」調査(回答総数503件)を行った。今年度のアンケートでは、お客様の方を向いた業務品質基準と代理店手数料ポイント制度をいかに融合させるべきか、という点にフォーカスをあてて実施された。2回目となる今回は、「お客様へのサービス向上につながる業務品質について(お客様への新しい価値の提案、お客様が安心できる体制整備)」(一部抜粋)を紹介する。

お客様へのサービス向上でつながる業務品質でござい

ドラレコ付帯と品質は関係ない 保険会社のドラレコでないのは顧客本位に逆行 評価されないのは顧客本位に逆行

■お客様へのサービス向上につながる業務品質に「評価されないのは顧客本位に逆行」

「お客様へのサービス向上につながる業務品質に「評価されないのは顧客本位に逆行」という見解が、大阪代協の調査結果から見て、最も多く見られる。これは、お客様が求めるサービス向上と、代理店の業務品質との乖離を示している。特に、ドラレコ付帯率や、多種目販売の状況が、この傾向を顕著にしている。

1. ドラレコ特約付帯率

「品質として評価されるべき」は84.9%、「無関係」として評価されるべきは8.9%、「わからない」は6.2%。この結果は、お客様にとっての価値提供と、代理店の品質評価との間に大きな乖離があることを示している。

2. 多種目(火新生保を含めたコンサルティング)販売

「品質として評価されるべき」は63%、「関係なく」は28.6%、「わからない」は8.3%。お客様へのサービス向上と、代理店の品質評価との乖離が、多種目販売の分野でも顕著に現れている。

■お客様へのサービス向上につながる業務品質に「評価されないのは顧客本位に逆行」

「お客様へのサービス向上につながる業務品質に「評価されないのは顧客本位に逆行」という見解が、大阪代協の調査結果から見て、最も多く見られる。これは、お客様が求めるサービス向上と、代理店の業務品質との乖離を示している。特に、ドラレコ付帯率や、多種目販売の状況が、この傾向を顕著にしている。

1. ドラレコ特約付帯率

「品質として評価されるべき」は84.9%、「無関係」として評価されるべきは8.9%、「わからない」は6.2%。この結果は、お客様にとっての価値提供と、代理店の品質評価との間に大きな乖離があることを示している。

2. 多種目(火新生保を含めたコンサルティング)販売

「品質として評価されるべき」は63%、「関係なく」は28.6%、「わからない」は8.3%。お客様へのサービス向上と、代理店の品質評価との乖離が、多種目販売の分野でも顕著に現れている。

3. 代理店賠償に加入している

「品質として評価されるべき」は70%、「関係なく」は23.3%、「わからない」は6.7%。代理店賠償の加入状況と、代理店の品質評価との乖離が、賠償分野でも顕著に現れている。

種目を俯瞰した最適の提案や、相談に対応できるのは、お客様から見るとサービス性が高いと判断できる。大阪代協としては、多種目を総合的にコンサルティング可能なスキルをお客様からみた業務品質基準の観点から評価基準とするべきだと考えている。

大阪代協としては、お客様の教育研修は必要不可欠であり、地道だが、保険代理店の発展、職業力の向上につながる重要な取り組みと捉えている。

大阪代協としては、お客様の教育研修への取り組みを評価するべきと考える。採用するべきと考える。2. 自社のBCPを作成し実効性が確保できている

「代理店の品質として評価されるべき」は64.4%と賛同する意見が多く、地震・台風だけではなく、サイバー攻撃やパンデミックなどのケースへの対応を速やかに開始するための準備をすべき、という代理店としての使命感あふれる代理店が多く存在している。

大阪代協としては、お客様の視点からの業務品質評価基準として、BCPの作成、実効性の確保は採用されるべきと考えられている。一方、なじまない、わからないの意見では、実効性をどう評価するか?という意見が複数見られた。確かにただ作成されただけでは意味がなく、定期的な訓練の実施など、実効性を確保する必要がある。また、BCPについて代理店賠償の状況をみる限り、保険募集上の行為が問題で、お客様に損害が発生する可能性は低いと思われる。

「代理店の品質として評価されるべき」は70%と賛同する意見が多数あり、加入者が多いことも評価されるべきである。大阪代協としては、お客様の安心につながる業務品質の評価基準として、代理店賠償の加入状況と、代理店の品質評価との乖離が、賠償分野でも顕著に現れている。