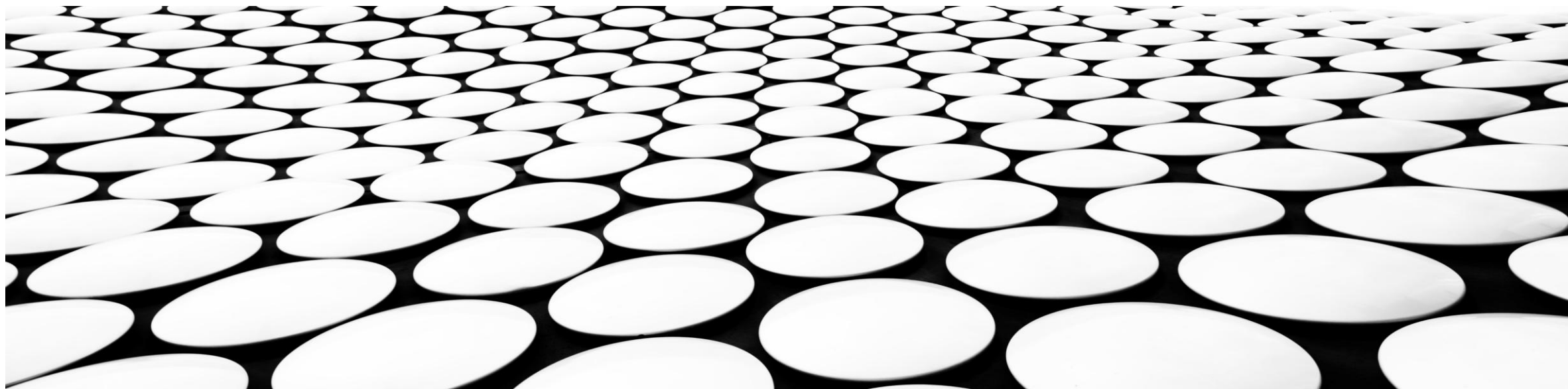

会員の声・思いを集め、発信する取組み

～大阪代協 全会員アンケートについて～

一般社団法人 大阪損害保険代理業協会



本日の流れ

1. 取組みにこめた思い
2. これまでの歩み
3. 550件の声
4. 具体的な実施方法
5. 実施による効果

1. 取組みに込めた思い

- (1) 「損保業界のために」 日本代協との役割分担
- (2) 代協の存在意義を考える
- (3) 現場で何が起こっているのかを発信する
- (4) 会員と時代感覚を共有する
- (5) 他の代理店の考えを知ってもらう
- (6) 代協の立ち位置を確認する

2. これまでの歩み

- (1) 2021年：190件 代理店の意識（ビジョン・環境・保険会社等）**
- (2) 2022年：476件 保険会社とのコミュニケーション**
- (3) 2023年：511件 お客様の視点から見た代手ポイント制度**
- (4) 2024年：503件 金融庁有識者会議報告書を踏まえた
代理店の意識と提言**
- (5) 2025年：550件 代理店業務品質評価・金融庁監督指針
を踏まえた代理店の意識と提言**

3. 550件の声

- (1) 自己点検チェックシート
- (2) 対話
- (3) 金融庁監督指針「代理店手数料算出方法」
- (4) 代理店手数料ポイント制度

3. 550件の声

(1)自己点検チェックシート ⇒ 趣旨が理解されているのだろうか？

◆保険会社 = メールで事務的な連絡、明らかに説明が不足

◆代理店 = 複雑、面倒、設問が多い、時間の無駄……

この重要な取組みの開始に当たって、これで良いのだろうか？

3. 550件の声

(2)対話 ⇒ 趣旨に沿った実施ができるのだろうか？

◆保険会社 = 担当者不在、これまで一方的な指示のみ

◆代理店 = 疑心暗鬼、公平な評価ができるのか

この重要な取組みが成立する環境整備が必要ではないか？

3. 550件の声

(3)代手算出方法 ⇒ 代理店の意見を聞く耳を持って欲しい

◆保険会社 = 常に一方的な提示、自社の論理

◆代理店 = 顧客が望むサービスなのか？ 声が届かない

監督指針に新設された機会を捉えて動くべきではないか？

3. 550件の声

(4)代手ポイント制度 ⇒ **顧客本位への改善要望**

◆専属ポイント = 廃止される方向 ⇒ 品質向上に努める

◆アンケート = 代理店の意見を聞いて実施して欲しい

◆システム = 保険会社の責任は？

課題・問題点はしっかりと保険会社に伝えるべきではないか？

4. 具体的な実施方法

- (1) アンケートテーマの決定
- (2) 質問項目の作成
- (3) 回答用Googleフォームの作り込み
- (4) 回答件数目標の設定
- (5) 情宣と督促（いかにして回答を集めるか）
- (6) 集約作業
- (7) 公表と結果共有

4. 具体的な実施方法

(1) アンケートテーマの決定

考え方： **金融庁は代理店のどんな声が聞きたいだろう？**

- ◆金融審議会WG報告書
- ◆代理店業務品質評価指針
- ◆保険会社向けの総合的な監督指針

4. 具体的な実施方法

(2) 質問項目の作成

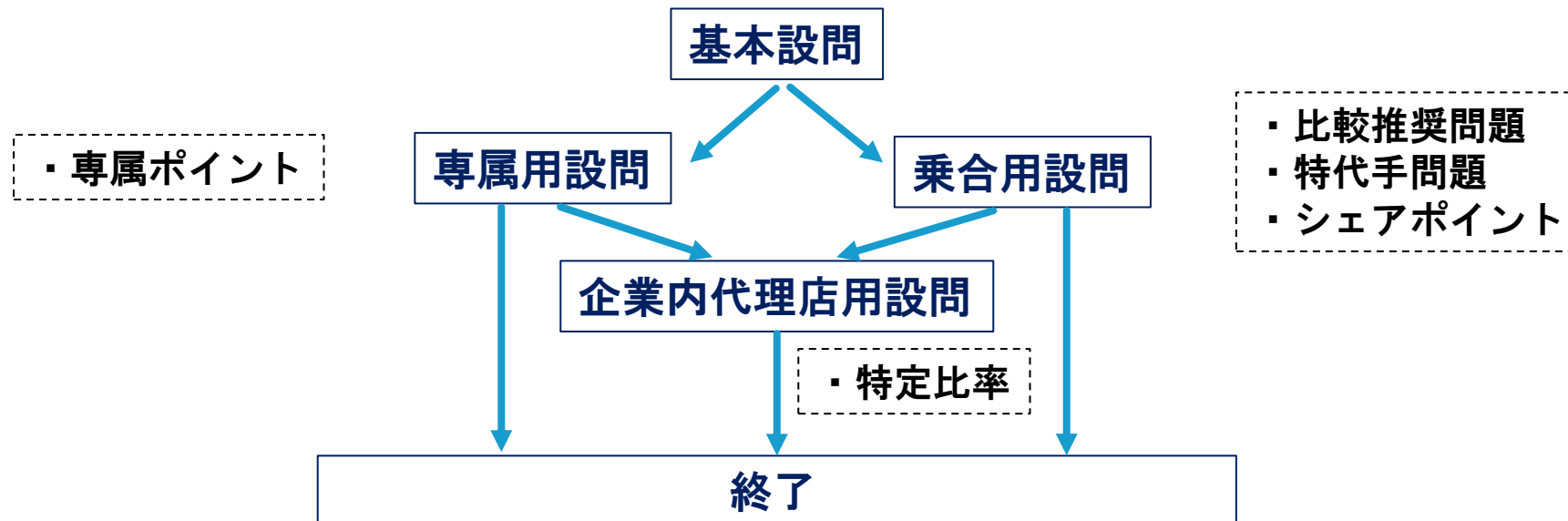
注意点：誘導質問をしない、公平な選択肢を設定する

- ◆×：～に不満はありますか？ ○：～をどのように受け止めますか？
- ◆評価する、評価しない、両方の選択肢を用意する
- ◆コメントは任意として記載しなくても回答が進むように設定する
- ◆日本代協と共有しながら作成する

4. 具体的な実施方法

(3) 回答用Googleフォームの作り込み

注意点：特性に合わせた質問構成にする



4. 具体的な実施方法

(4) 回答件数目標の設定

注意点：リードするメンバーで数値目標を定める

- ◆企画環境委員会で目標設定
- ◆発信する意見に説得力を持たせるためには何件必要か？
- ◆趣旨、目的を腹に落とす

4. 具体的な実施方法

(5) 情宣と督促（いかにして回答を集めるか）

取組み：回答代理店名を記載してもらう（任意）

◆どの会員が回答したかを共有して、未実施会員に督促する

◆支部毎の状況を繰り返し情宣する

◆結果集約は匿名で公表する

2025全会員アンケート回答状況速報（8/6 12:10）

回答数	支部	回答率
423	合計	51.8%
39	東支部	41.5%
39	北摂支部	36.4%
36	京阪支部	38.3%
102	中央支部	66.7%
37	南支部	35.2%
57	東大阪支部	89.1%
72	堺支部	64.3%
34	和泉支部	38.6%
7	不明	—

4. 具体的な実施方法

(6) 集約作業

注意点：損害保険業界、代協の「本筋」を踏み外さない

- ◆まず「代理店の声」をじっくり読み込み、課題・問題点を抽出する
- ◆活力研議事録、行政・損保協会の公表内容、業界紙等に記載されている内容を踏まえ、論点を整理する
- ◆大きな文字で、読み易さを意識して集約する（日本代協と共有する）

4. 具体的な実施方法

(7) 公表と結果共有

取組み： **公表結果も含めて確実にフィードバックを行う**

- ◆HPに公表サイトを作成、公表結果は随時更新する
- ◆メール、広報、支部会を通じて会員の皆さんに結果を伝える
- ◆できる限り広範囲に結果を共有する

5. 実施による効果

- (1) 損保業界に与える影響
- (2) 考え方が異なる方々への対応
- (3) 各代協にできること

5. 実施による効果

(1) 損保業界に与える影響

- ◆2023年 アンケート結果に基づく各保険会社との意見交換会
- ◆2025年度代手体系に一部反映
- ◆2025年 監督指針に「代理店手数料算出方法」が新設
- ◆2027年度代手体系に？？？

5. 実施による効果

(2) 考え方が異なる方々への対応

◆大阪代協に対する圧力への対抗軸

◆考え方は否定しないが、代協には代協のやり方がある

5. 実施による効果

(3) 各代協にできること

- ◆顧客に接しているのは代理店
- ◆代理店が声を挙げなければ、損保業界は間違った方向に進む
- ◆金融庁と日本代協の信頼関係を最大限に活かす
- ◆各代協から、現場の声を日本代協に届けましょう！