

募集代理店に支払う販売手数料に係る考え方

2019年9月29日



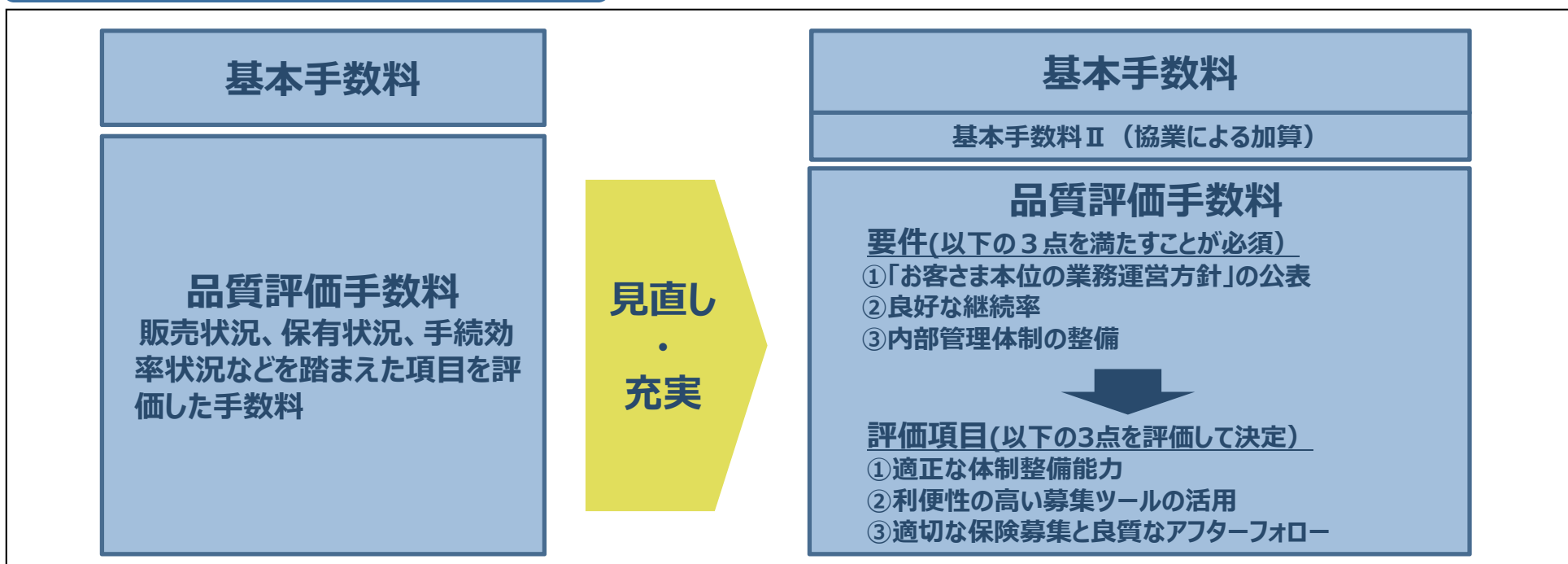
理想の募集代理店像

「顧客中心主義」の理念を実践し、お客さまの満足度を向上させるために、当社は、真にお客さまの立場にたち、お客さまの期待に応えることができる代理店こそが理想の代理店像であると考えます。

そのために当社募集代理店は、**(1)お客さま本位の業務運営に基づき、(2)お客さまのご意向に沿った適切な比較推奨による募集を行い、(3)十分なアフターフォローを行う**ことが必要と考えます。これらを実践している募集代理店を適切に評価し、お客さまの満足度がさらに向上するために、募集代理店手数料体系を2019年10月より改定する予定です。

見直し後の手数料体系イメージ

※販売手数料以外に支払う手数料はございません。



手数料のイメージ

保険商品毎に設定した「基本手数料」と、募集代理店における「お客さま本位の業務運営」に関する具体的な取り組みや体制整備状況を反映した「品質評価手数料」から構成されます。

募集代理店
手数料

=

基本手数料

- ・保険商品毎※に設定。
- ・当社が対応出来ない地域のアフターフォローを担う代理店は追加有り。

※商品の性格によりチャネル毎に差をつけることがあります。

+

品質評価手数料

- ・当社の理想とする代理店像を共有し、要件の全てを充足する代理店が対象。
- ・3点の評価項目の充足状況により決定。

※インターネット代理店は、継続率による簡易な評価を実施します。

基本手数料の0～40%

品質評価手数料の対象代理店となる基準

- ▶ 当社は、「目指すべき理想の募集代理店とは、お客さまに対し以下の3点を重視し実践している代理店」と考えます。
 - (1)「お客さま本位の業務運営」に基づいた活動
 - (2)お客さまのご意向に沿い適切な比較推奨による募集
 - (3)十分なアフターフォローの実施
- ▶ この考え方を共有し、以下の要件項目を全て充足した代理店のみ品質評価手数料支払の対象とします。

要件		評価の考え方・基準
①「お客さま本位の業務運営」方針の公表	考え方	当社の掲げる顧客中心主義の理念を実践し、お客さまの立場に立った対応を行うには、「お客さま本位の業務運営方針」を公表していることが要件と考えます。
	選定基準	募集代理店自らが目指す代理店像を方針として公表していること。
②良好な継続率	考え方	お客さまに対する十分なアフターフォローの実践は、良好な契約継続率に結び付くものと考えます。
	選定基準	IQA24*継続率が85%以上であること。 *直近2年間の継続率を示す指標
③内部管理体制の整備	考え方	「お客さま本位の業務運営」の実践のために、募集代理店自らが、内部管理体制を点検するなど体制整備に取り組んでいることが重要と考えます。
	選定基準	定期的に自己点検を行い、点検結果が良好で、適切な募集管理体制が整備されていること。

品質評価手数料の設定方法

品質評価手数料の対象に選定された募集代理店について、以下の3点の項目の充足度で、その取り組みの状況を評価します。

評価項目	評価の考え方・基準	
①適正な体制整備能力	考え方	募集代理店として、適切な募集管理および十分なアフターフォローを安定的かつ継続的に行いうるような経営資源や実績を有することが必要と考えます。
	評価基準	店舗数50店以上、もしくは募集人数300人以上の規模を有すること。
②利便性の高い募集ツールの活用	考え方	保険募集において、お客さまと募集人双方の事務を効率化することは、事務の正確性を確保するとともに、募集品質の向上に寄与するものと考えます。
	評価基準	ペーパーレス申込システム等の活用が50%以上であること。
③適切な保険募集と良質なアフタフォロー	考え方	適切な保険募集とその後の良質なアフターフォローの実践は、お客さまの満足度を向上させ、良好な契約維持率に結び付くものと考えます。
	評価基準	保有契約件数が一定数以上あり、13月目継続率が98%以上と優れていること。

当社では、今般の募集代理店手数料体系の見直しの実効性を高めるため、継続的に以下の取り組みを実施してまいります。

具体的な取り組み	内容
①募集代理店の評価の視点や基準のモニタリング・見直し	評価の視点や基準については、「お客さま本位の業務運営」に関する取り組みや体制整備状況を適切に反映したものとなっているかモニタリングを行い、経営層で構成する会議体に報告し、評価項目や評価基準等の検証・見直しを行ってまいります。
②募集代理店との対話	・当社が求める理想の代理店像については、常にお客さまの声を反映し見直してまいります。 ・募集代理店との対話を通じてお客さまのニーズの把握、好事例等の共有を図るなど、継続的な取り組みを行い、お客さまの満足度を向上させてまいります。
③「お客さま本位の業務運営」に係る取り組みの検証と公表	「お客さま本位の業務運営」が確実に実践されているかについては、経営層で構成する会議体で検証し、PDCAサイクルを通じて継続的に改善を図ってまいります。また、その結果は「顧客中心主義に基づく業務運営方針による取り組み」の報告書にまとめ、毎年公表します。