

募集代理店にお支払いする販売手数料について

2019年6月

 **朝日生命保険相互会社**

1. 理想とする募集代理店像

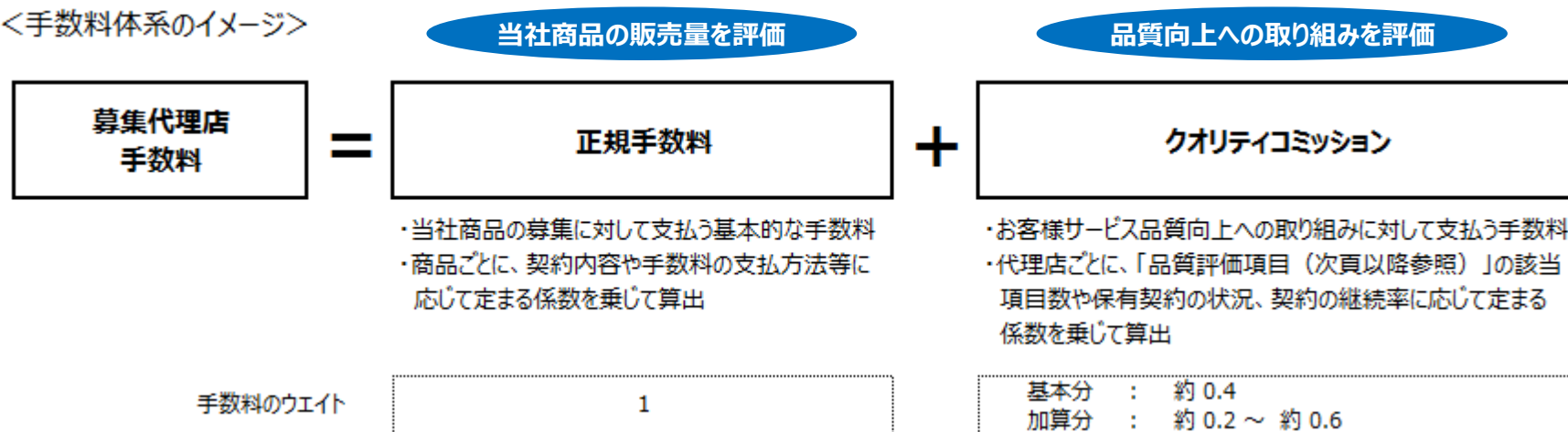
- 当社は、「生命保険事業が社会保障制度と共に日本の社会を支えていく重要な使命を担っている」という認識のもと、お客様、社会、従業員に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする「まごころの奉仕」を経営の基本理念としています。
- この基本理念のもと、お客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図るために、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、積極的に推進しています。
- 当社が委託する募集代理店においても同様に、お客様の視点で考え、行動し、お客様の最善の利益を図ることが理想であると考えています。
具体的には、適切な比較推奨販売のもと、お客様のご意向を踏まえた保障を提供するとともに、加入後においても、お客様に寄り添ったサービスを提供し続けていくことを理想としています。

2. 募集代理店手数料の考え方

(1) 募集代理店手数料体系の全体像

- 理想の募集代理店像に向けた取り組みを代理店評価に反映させるため、当社では2018年10月より手数料体系を見直しています。
具体的には、査定期間における当社商品に係る募集量を評価する「正規手数料」部分に加え、お客様サービス品質の更なる向上に向けた取り組みを評価する「クオリティコミッション」部分で構成しています。
- 全ての品質評価項目（次頁以降参照）の達成状況が良好だった場合、「正規手数料」と「クオリティコミッション」のウエイトは概ね『1 : 1』となります。

<手数料体系のイメージ>



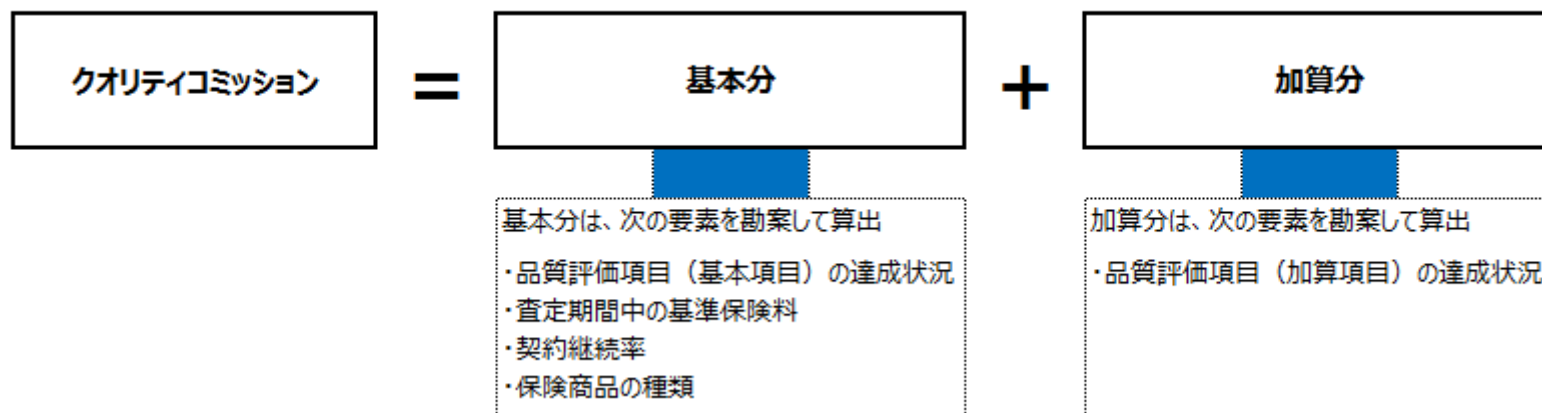
- なお、テレマーケティング実施代理店における品質確保の対価として支払うクオリティコミッションについては、インセンティブ報酬に該当することのないよう、よりお客様本位の業務運営に資するべく、年内を目途に見直すこととしました。

2. 募集代理店手数料の考え方

(2) クオリティコミッションについて

- クオリティコミッションは、募集代理店によるお客様サービス品質の更なる向上に向けた取り組みに応じて支払うものです。当社の「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づき設定された品質評価項目の該当項目数や保有契約の状況、契約の継続率等に応じて支給係数が決まります。

<クオリティコミッションのイメージ>



- クオリティコミッションの基本分は全代理店に適用しますが、加算分については、当社の「お客様本位の業務運営に関する基本方針」やクオリティコミッション導入の趣旨を理解し、当社と共同でアクションプランの取り組みを推進できる代理店に適用します。

2. 募集代理店手数料の考え方

(3) 品質評価項目について

- 品質評価項目は、当社の「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、クオリティコミッション（基本分）、クオリティコミッション（加算分）について、それぞれ以下の項目に沿ってアクションプランを設定しております。（詳細は次頁以降参照）

<品質評価項目>

お客様本位の業務運営に関する基本方針	品質評価項目	考え方
1. お客様の声を経営に活かす取り組み	苦情対応	・お客様の声の収集と募集人等の教育への活用等の評価
2. お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供	意向把握・確認 通話音声の録音・管理 トランスクリプトチェック	・お客様のご意向に沿った販売に向けた態勢の充実度合い等の評価
3. ご加入時のお客様への情報提供の充実	お客様説明・情報提供 高齢者募集 不利益事項説明 申込確認 募集品質確認 募集ルール遵守	
4. ご加入後のお客様サービス活動の充実	契約維持管理 アフターフォロー	・ご加入後の定期的なアフターフォローや契約継続に向けた取り組みの評価

2. 募集代理店手数料の考え方

①クオリティコミッション基本分評価項目

- クオリティコミッション基本分は、代理店の品質向上を図るための基本的な態勢整備項目として、以下の項目すべてを満たすことが支給要件となります。

1. お客様の声を経営に活かす取り組み	
(1) 苦情対応	<input type="checkbox"/> 顧客からの苦情（不満足の表明）や相談等に対し、迅速・適切（保険会社への連携含む）に対応する態勢を社内規程等で定めており、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底している。
2. お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供	
(1) 意向把握・意向確認	<input type="checkbox"/> 意向把握・確認に係るプロセス等を社内規程等に定めており、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底している。
(2) 比較推奨販売	<input type="checkbox"/> 比較推奨販売に係るプロセス等を社内規程等に定めており、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底している。
3. ご加入時のお客様への情報提供の充実	
(1) 顧客説明・情報提供	<input type="checkbox"/> 顧客説明・情報提供に係るプロセス等を社内規程等に定めており、社内通知・研修等によりその遵守を徹底している。
(2) 高齢者募集	<input type="checkbox"/> 高齢者募集に係るプロセス等を社内規程等に定めており、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底している。
4. ご加入後のお客様サービス活動の充実	
	<input type="checkbox"/> アフターフォローに係るプロセス等を社内規程等に定めており、社内通知・研修等によりその遵守を徹底している。

2. 募集代理店手数料の考え方

②クオリティコミッション加算分評価項目

- 代理店において、評価すべき各項目のPDCAサイクルを回すことにより、お客様サービス品質の向上を促していくことが重要との考え方から、それぞれの品質評価項目に対して、「プロセスの規程化」「代理店内での徹底」「記録の保存」「好・不良取組事例の分析・共有」「改善策の策定・実施」など、以下のアクションプランを設定し、その取組状況を評価します。
- クオリティコミッション加算分は、アクションプランの遂行状況（できている項目数）が80%以上であることが支給要件となります。

お客様本位の業務運営に関する基本方針	品質評価項目	アクションプラン
1. お客様の声を経営に活かす取り組み	苦情対応	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 苦情の発生の記録 <input type="checkbox"/> 苦情発生原因の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有 <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
2. お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供	意向把握・確認	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 代理店内での徹底 <input type="checkbox"/> 帳票・面談記録の保存 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与

2. 募集代理店手数料の考え方

お客様本位の業務運営に関する基本方針	品質評価項目	アクションプラン
2. お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供	通話音声の記録・管理	<input type="checkbox"/> 通話内容の記録・保存 <input type="checkbox"/> 漏えい・盗難・紛失・改ざんが発生しないよう安全管理措置 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
	トークスクリプトチェック	<input type="checkbox"/> 当社所定のシートの活用 <input type="checkbox"/> 固有スクリプトを使用する際の当社への事前承認
3. ご加入時のお客様への情報提供の充実	顧客説明・情報提供	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 代理店内での徹底 <input type="checkbox"/> 帳票・面談記録の保存 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
	高齢者募集	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 代理店内での徹底 <input type="checkbox"/> 帳票・面談記録の保存 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施

2. 募集代理店手数料の考え方

お客様本位の業務運営に関する基本方針	品質評価項目	アクションプラン
3. ご加入時のお客様への情報提供の充実	不利益事項説明	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 代理店内での徹底 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
	申込確認	<input type="checkbox"/> 募集者とは別の担当者による申込確認 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
	募集ルール遵守	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 代理店内での徹底 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
	募集品質確認	<input type="checkbox"/> 募集者とは別の担当者による通話内容確認 <input type="checkbox"/> 募集活動全般における通話音声の録音・保存 <input type="checkbox"/> 朝日生命担当者による通話音声のサンプリング調査 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析

2. 募集代理店手数料の考え方

お客様本位の業務運営に関する基本方針	品質評価項目	アクションプラン
3. ご加入時のお客様への情報提供の充実	募集品質確認	<input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
4. ご加入後のお客様サービス活動の充実	契約維持管理	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 代理店内での徹底 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有 <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与
	アフターフォロー	<input type="checkbox"/> プロセス等の社内規程化 <input type="checkbox"/> 代理店内での徹底 <input type="checkbox"/> 好・不良取組事例の分析 <input type="checkbox"/> 代理店内での共有（取組事例の分析） <input type="checkbox"/> 改善策の策定・実施 <input type="checkbox"/> 委員会の設置及び会議の実施、経営の関与

- 品質評価項目については、品質改善の状況等を踏まえて、随時見直しを図っていく予定です。

3. 実効性を高めるための取り組み

- 当社では、手数料体系の見直しの実効性を高めるため、次の取り組みを実施していく予定です。

取り組み	内容
① 品質評価に係る妥当性検証	・各募集代理店の品質評価項目について、営業担当による実地調査に基づく評価を行い、品質改善指導担当により、その評価内容の妥当性を検証します。 【年2回の査定月に合わせて実施】
② 品質改善に向けた態勢の構築	・品質評価において明確化された募集代理店ごとの課題につきまして、営業担当、品質改善指導担当の連携のもと、その改善状況をフォローして参ります。 また、品質評価項目につきましては、お客様動向、社会的要請等を踏まえたうえで、適宜見直しを図って参ります。
③ 委託先募集代理店との対話	・委託先の募集代理店と定期的で開催している募集品質改善に向けた定例会等におきまして、当社や募集代理店における「お客様本位の業務運営」の推進に向けた対話を重ね、双方における不断の業務改善を図って参ります。 【年度を通じて適宜実施】