

「目標宣言（保険代理店サービス品質管理態勢構築）」確認シート

会社名				連絡先電話番号	
住所				E-mailアドレス	
担当者		確認日	年 月 日	確認者	

項目	NO.	内 容	回 答		
PDCA サイクル全般	1	PDCAサイクルの考え方が社内に周知され、実践されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 今後、周知・実践する予定です	
経営理念等	2	経営理念・ビジョン・ミッション、経営方針等が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
経営戦略等	3	具体的な経営戦略や経営計画・事業計画が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
規程整備状況	4	内部監査・自己点検に関する規程が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
	5	法令等遵守規程が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
	6	保険募集管理規程が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
	7	保険契約管理規程が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
	8	顧客サポート等管理規程が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
	9	顧客情報管理規程が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
	10	外部委託管理規程が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
保険募集業務及び保険契約管理業務	生損保共通	11	権限明示のルールが策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		12	意向把握の手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		13	比較・推奨に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		14	重要事項説明に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		15	変更手続に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		16	解約手続に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		17	未納・未収・失効対応に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		18	保険金・給付金請求手続に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
		19	アフターフォローに関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
	損保特有	20	保険料の領収及び計上に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です
21		更改手続に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
22		事故対応に関する手順が策定されている	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 現在、策定中です	
社内研修	23	各規程等を周知するための代理店独自の社内研修を実施している	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 今後、実施する予定です	

記録化	24	意向把握、比較・推奨の内容など募集記録・顧客対応履歴を残している	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 今後、実施する予定です
点検・監査	25	コンプライアンス責任者による点検や内部監査を実施している	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 今後、実施する予定です
宣言		サービス品質管理態勢を整備し、法令等を遵守して顧客本位の業務運営を推進します。		<input type="checkbox"/>

★診断結果

「はい」が 20以上	サービス品質管理態勢が一定程度できていると評価できますので、「実施企業」にチャレンジして下さい。
「はい」が 15以上	サービス品質管理態勢を構築する姿勢が伺えますので、不備箇所を改善し、「実施企業」にチャレンジして下さい。
「はい」が 10以上	サービス品質管理態勢が未だ不十分と考えられますので、改善活動に取り組んで下さい。
「はい」が 10未満	サービス品質管理態勢への取組みができておりませんので、まずは規格に基づいた態勢作りに着手して下さい。

(2021年11月12日版)