

2023年3月1日  
イオンフィナンシャルサービス株式会社  
イオン保険サービス株式会社

## 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営「認定代理店」の取得について

イオンフィナンシャルサービス株式会社（代表取締役社長：藤田健二）の子会社であるイオン保険サービス株式会社（代表取締役社長：齋藤達也、以下、イオン保険サービス）は、一般社団法人生命保険協会（以下、生命保険協会）が実施する生命保険乗合代理店業務品質評価運営において、業務品質評価基準における基本項目をすべて達成した代理店として認定されましたのでお知らせいたします。



生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しました。  
(2026/3/31迄有効)

イオン保険サービスは、お客さまへの3つのお約束として「ほけんを、保障にムダなく、保険料にムリなく、ご説明はわかりやすく」をモットーに、お客さまのライフスタイル・ご要望をしっかりとヒアリングした上で、お客さまに最適な保険をご紹介します。今後も継続してお客さまのニーズに合った保険商品の提案を行ってまいります。

### ■業務品質評価運営について

顧客本位の業務運営を進めるにあたり、生命保険協会が生命保険乗合代理店の業務品質について評価を行い、消費者への評価結果の公表および生命保険会社への評価結果の情報共有を行うものです。調査項目には代理店として求められる業務品質として4つの要素（顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンス）から、「基本項目」「応用項目」の合計 210項目が設定されております。

### ■基本評価項目

要素	業務品質評価基準
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備
	(2) 募集人（営業社員）教育
II. アフターフォロー	(3) アフターフォロー時の顧客対応態勢
	(4) お客さまの声・苦情管理態勢
	(5) 顧客・契約情報管理
	(6) 継続率
III. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営
IV. ガバナンス	(8) コーポレートガバナンス（企業統治）に関する態勢整備・業務運営
	(9) コンプライアンス推進態勢
	(10) 不適切事案（含む懸念事項）への対応
	(11) 従業員管理

以上