京都代協

社会的プレゼンスの向上に
トータルプランナー認定授与式も

京都代協（田中康三会長）は1月25日午後6時から、京都市下京区のホテルグランヴィア京都で、会員ら130名参加のもと、新春懇親会を開催した。来賓として桑田周一損保協会近畿支部京都損保会会長、鐘ヶ江修損保協会近畿支部事務局長、各損保会社京都支店長ら、および前原誠司衆議院議員、ならびに伊吹文明、安藤裕、田中英之、泉ケンタ、二之湯智、福山哲郎各事務所秘書、田中健志、岡本和徳京都府会議員が出席し、本年も盛大な催しとなった。

新春懇親会の模様

最初に一同で物故会員に黙祷を捧げ、田中会長が冒頭挨拶に立った。星野仙一氏の追悼番組で氏のファンを大切する姿に感銘を受けたとし、「我々の仕事もお客様に安心いただいたり喜んでいただけてこそのものだ。顧客本位、消費者目線、消費者保護、これを口で言うだけではなく行動していかなければならない。今年は改めて顧客本位を念頭に行動する1年にしていきたい」と述べた。

桑田氏と鐘ヶ江氏が来賓を代表して挨拶した。桑田氏は、環境変化への迅速・的確な対応など損保協会の重点課題項目に触れ、「とくに代協会員の皆様におかれては地域のリスクマネージャーを目指し日々活動されている。ぜひご支援をいただき、代理店として日ごろ培ってこられている大きな力を業界の発展、社会的プレゼンスの向上に注いでいただければと思っている」と述べた。

鐘ヶ江氏は、今年4月からの京都府・京都市での自転車保険加入義務化に触れ、「京都代協と協同組合（京都府損害保険代理業協同組合、以下「京都協同組合」）で専用コールセンターを設置され、問い合わせに対し京都代協のメンバーの方が分担して高齢者宅はじめ一軒一軒訪問して説明されている。これは他にない活動でぜひ各地で参考にしていただきたいものだ」とエールを送った。

前原議員が登壇し、ポイント制度と乗合問題について代理店VS損保会社ではなく議員が間に立ってお互いに協力をしながら問題意識の払拭と解決に尽力していくことを伝えた。

続いてトータルプランナー認定授与式が行われ、桑田氏から当日参加の4名の受講修了者に認定証と記念品が手渡された。

辻本完治日本代協相談役（京都代協顧問、京都協同組合理事長）が乾杯の挨拶に立った。金融庁のHP（業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点、損保協会の項目）に「代理店として一定の規模（たとえば、社員が店主を含め3名、収入保険料1億円）以上であることが、BCP対応や事務ミス・不正防止や相互牽制を通じた安定的な顧客対応等につながる面があり…」の文言が掲載されていることを紹介し、「1億円が一つの目安で我々への警鐘、と捉えるかどうかはそれぞれの判断だと思うが、金融庁のホームページに載っているということをしっかり頭に入れておく必要がある」と言明。また、京都協同組合で全社対応の代理店を立ち上げる準備を進めているが、参画できるのは最高峰資格であるトータルプランナーだけであることを強調、代理店として資質を向上させることの重要さを説き、乾杯の音頭で歓談に移った。

兵庫代協

生活、事業経営支援業へ変化
顧客をリスク守り抜く

兵庫県代協（塩谷広志会長）は1月26日午後4時から、神戸市中央区のグリーンヒルホテル神戸で新春セミナーを開催した。

塩谷会長の開会の挨拶のあと、第1部のセミナーには80名が参加。講師は保険ジャーナリストの中﨑章夫氏、テーマは「業界動向とこれからの代理店経営」（顧客本位の業務運営の留意点とこれからの活路とは？）と題して講演。

講演会の模様

まず、代理店を取り巻く環境変化について、マーケットの縮小、成熟市場化、ルール改正、金融行政の基本スタンスなどについて触れるとともに、デジタル社会化、異業種の参入による競争激化などについて述べた。また、顧客本位の代理店像、顧客に求められる代理店価値として、顧客を守り切るために身近な頼りになる存在（付加価値業）になる。保険販売業から生活支援業、事業経営支援業へ変化が求められるとした。

そのなかで、小規模プロ代理店の活路として、今日の成熟した市場においては、新規を狙うよりも足元の既存顧客を重視するのが鉄則。既存の顧客にスポットを当て、契約内容の確認、補償・保障の定期的なチェックを徹底することが、むしろ業績を上げる道である。既存顧客を見極め、何を望んでいるかをつかみ、働きかける。場合によっては、関心ある情報は何かをつかみ、情報提供にも力を入れる。こうした地道な取り組みが顧客の信頼を高め、新たな取引にも導く。経験の乏しい募集スタッフも、こうした既存顧客とのコミュニケーションの中で、経験を積み、また追加販売等を通じ成功体験を積み、自信をつけていく。

既存の顧客との対応においては、個々の顧客それぞれが抱えるテーマはさまざまで、それに応じた引き出しも必要になる。「よろず相談窓口」とはよく言ったもので、圧倒的な顧客支持を取り付けている代理店は皆この能力を身につけている。顧客本位の経営とはまさにこのような顧客をリスクから守り抜く能力を備えているかどうかである。そのための品質向上は必須である。と述べた。

このあと第2部の賀詞交歓会が行われ、盛会のうちに終了した。