

顧客本位の業務運営の重要点

京都代協 新春セミナー、懇親会を開催

京都代協(小橋信彦会長)は1月23日午後4時から、京都市下京区のリーガルホテル京都で、会員ら128名参加のもと新春セミナーを開催した。午後6時からは新春懇親会を開催、来賓として中條太志損保協会近畿支部京都損保会会長、各損保会社京都支店長ら、および西田昌司参議院議員、福山西郎参議院議員、安藤裕参議院議員、木村やよい参議院議員、ならびに、しげもと護、泉ケンタ、田中英之、前原誠司各事務所秘書、北神圭朗前衆議院議員、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。

顧客の最善の利益の追求を実現

セミナーでは、小橋会長が挨拶に立ち、「本日の講師にお招きした中島社長は金融庁のヒアリングを生で体験された、全国でも数少ない代理店のお一人だ。我々の体制整備等において非常に役立つことをお話ししたく、



講演する中島氏

「今、求められる『顧客本位』〜金融庁ヒアリング体験より〜と題して、金融庁のモニタリング(全国100店)と追加ヒアリング(モニタリングで顧客本位の取り組みが評価された5店の対象代理店となった株式会社グッド・サポートの中島克海代表取締役(日本代協理事)が講演を行った。

中島氏は、モニタリングとヒアリングを通じて自身が感じた、金融庁が望む顧客本位の業務運営についての重要点を示しながら、自社での取り組み等を惜しみなく披露した。

顧客本位の業務運営を行うに当たります「経営理念」が核となることを示唆した。同社では経営理念に「役立つ事を喜び合える『STAFF大歓迎企業』」を掲げている。経営理念は、①創業時の想いの②保険業への想い③お客様への想い④家族への想い⑤STAFFへの想い⑥社会への想いのそれぞれに対して浮かぶ限りの言葉を書き出し、そこから出てくる共通の言葉こそが社長の想いであり、それをベースに経営理念を考えるとよいと具体的なアドバイスを提供した。

体制整備については、①経営理念を達成するための②教育・管理の仕組みづくりが必要であり、そこから③募集品質④お客様対応⑤売上⑥情報管理⑦報酬・業績評価体系⑧自己点検・内部監査のそれぞれを検証しこのサイクルを回すことの重要性を示し、同社ではこれにより顧客本位顧客の最善の利益の追求を実現するようにしているとした。

また「顧客の声(お客様の言葉・苦情の言葉)の運用」と「高齢者対応」が非常に重要であると示し、自社の取り組みを示し、同社ではこれにより顧客本位顧客の最善の利益の追求を実現するようにしているとした。

最後に、「保険料が全社同じだった時代は常にお客様のために何が出来るかを考え、そしてそれが契約に繋がった。体制整備が進み、今こそこの

原点に戻るべきではないかと思っている。お客様第一、御用聞きがマーケットが縮小していくなかでも最大手ではないか。そもそも私は代協にいたお陰で体制整備の重要性を知ることができた。これからは皆さんと一緒に安心な繋がり、喜びや大切に活動が求められ、代理店の地位が少しでも向上していくよう努力を怠らない」と述べた。

休養を挟み行われた懇親会では、最初にトータルプランナー授与式があり、当日の参加者5名に中條氏から認定証と記念品が手渡された。なお京都代協では2016、17年度で22名のトータルプランナーが誕生している。小橋会長が冒頭挨拶に立ち、頻発する自然災害に触れ、「災害を止めることはできないが、金銭面ではあるお客様を援助し、お助けすることが

日本代協 2018年度臨時総会

代理店経営サポートデスク設置 事業計画など3つの議案を付議・承認

日本代協(金子智明会長)は3月8日、東京・千代田区の損保会館大会議室で2018年度臨時総会を開いた。臨時総会では次年度の事業計画など3つの議案を付議し、全付議事項が承認された。



金子会長

総会に先立ち挨拶した金子会長は、環境変化が激しい現状での代理店のあるべき方向性について

「環境は変わり、お客さまも変わるのだから、現状維持のままでは後退と同じであり、自滅するのみだ。先を見て不安になるのではな

く、変化を予測し、的確に対応していくしか生き残る道はない」と述べる。金子会長は、「お客さまの視点ですべての業務を見直し、常に改善を繰り返しながら、しっかりと今を積み上げていくことが未来へとつながる唯一の道ではないか」と呼びかけたうえで、今事業計画に盛り込む各種事業への各代協会員の積極的な関与を求めた。

2019年度事業計画では、主な事業活動として「教育研修事業」「消費者保護保険普及」「地

球環境保護・社会貢献活動」「組織力強化」「代理店経営支援」「共益関連事業」を掲げ、各事業活動の詳細を説明した。

教育・研修事業では、日本代協独自の新たな教育の枠組みとして「日本代協アカデミー」を今年3月から実施し、7月から本格実施することとした。

日本代協アカデミーは、ネットチャンネルで教育コンテンツや各種セミナー、ベストプラクティスなどの情報提供を図るWebシステムで、代

協加盟代理店のための教育研修事業の柱に位置づけられていく。消費者保護・保険普及では新たな取り組みとして、各地の警察と代協が連携し、中小企業や一般消費者に向けたサイバーセキュリティ対策の啓発活動を行うこととした。

公平・公正な募集環境の整備という観点から度取支予算承認の件でも、サポートデスク設置のための予算を設けた。代協会員への支援・サポートは、情報提供の取組として、大規模災害時の代理店の有効活用策の検討を図る。その一環として新たに、保険会社の研修等により認定を受けた募集人に対して、地震・噴火・津波時の大

半損・小半損請求のサポートを認めるよう損保協に働きかけることとした。また、代理店経営サポートデスク」を事務局内に設置することとし、2019年も、サポートデスク設置の取組を進めていく。田中耕三京都代協顧問の乾杯で歓談に移った。その後、中條氏および西田議員、安藤議員、木村議員、途中で会場入りした福山議員がそれぞれ来賓挨拶を行った。



総会の様子