お客さまの役に立てる代理店に

埼玉代協　第11回通常総会を開催

通常業務の中にこそ課題解決の答えが

埼玉代協（清水克俊会長）は5月16日、さいたま市のラフレさいたまで第11回（2019年度）通常総会を開催した。4つの議案を審議し、すべて承認した。清水会長は自然災害が多発する中、専門家としての能力を発揮し顧客を支える存在にならなければいけないと挨拶した。また、総会後の基調講演では、国士舘大学防災・救急救助総合研究所教授（元NHK解説委員）の山﨑登氏が自然災害への対策や備えについて講演した。

清水会長

山﨑氏

挨拶に立った清水会長は、昨年発生した多くの自然災害に言及し、「代理店の対応の重要度が増している。専門家としての能力を発揮し、お客さまの役に立てる代理店になっていかなければならない」と述べた。そのためにも、それぞれが意識や行動を変えていく必要があると訴えた。

来賓挨拶として、関東財務局理財部金融監督第4課課長の佐藤寿昭氏が登壇。昨年7月まで金融庁保険課に在籍していた同氏は、消費者との接触について、個人の見解と前置きした上で考えを述べた。常に顧客と接している代理店の通常業務の中にこそ課題解決の答えがあるとし、「共通KPIで数値化し見える化することで、主役のお客さまが代理店を評価できるようになる」とKPI策定の必要性を説いた。また、金融庁長官が重視しているとする「対話」についても言及。対話によって、代理店が日常業務の中から導き出した答えの共有を要望すると同時に、「従来通りの検査・監督では対話は進まないと感じている」と、対話機会の創出・工夫を検討していると述べた。さらに一昨年実施した100社ヒアリングを振り返り、現場での「対話」で判明した結果をホームページ上で公表することが今後の一つの方法ではないかとの考えを明かした。続いて、損保協会北関東支部と日本代協からの来賓挨拶や、損保会社からの多くの来賓が紹介された。

総会は、2018年度事業報告・決算報告・監査報告、2019年度正会員会費額、同事業計画・予算などの4つの議案を審議し、すべて承認。滞りなく終了した。

基調講演は、「自助・共助・公助を重層的に進める―最近の地震と豪雨」と題して、山﨑氏が自身の取材経験などから得た知見を披露した。近年多発する自然災害への備えとして、自助や共助への意識の高まっているものの、特に都市部での自治会への未加入者が増加しているため、地域コミュニティの再構築が必要だという。公助は防災の基盤であり、危険な土地に関しては利用制限や税金・保険などを活用してそこに居住するリスクを認識させることが必要だとの持論を展開した。

また、近年の「観測史上初」といった豪雨や台風の発生を例に、「地球温暖化は気象現象の極端化を引き起こし、降れば大雨になる時代が始まった」との見解を示した。その上で、生きていく力を身に付けるためにも防災教育は必要であり、自分の居住する地域を知ることが防災の基本だと強調。同時に、協力して災害に立ち向かう行動力、安全な避難や的確な救命救急の技能習得がより良い社会と生活の実現につながると防災教育の役割と必要性を唱えた。

愛知代協

さらなる会員増強に向け注力

第11回通常総会と講演会を開催

通常総会のもよう

愛知代協（金子紀代志会長）は5月24日午後1時半から名古屋市中区の損保ジャパン日本興亜名古屋ビル19階で第11回通常総会と講演会を開催した。

まず金子会長が挨拶。「全国的に代理店の統廃合が進む中、ここ愛知でも86店の統廃合、廃業などがあった。ただ、募集人が減っているわけではないのでまだまだ発展性はある。今後も会員増強に向けて皆さんの協力のもとしっかりと頑張っていきたい」と述べた。

来賓として、損保協会中部支部委員長・斎藤滋夫氏、財務省東海財務局理財部金融監督第四課保険監督室室長・水谷敦氏、日本代協理事・津田文雄氏が挨拶した。斎藤氏は「損保協会も損害保険トータルプランナー認定制度などバックアップしています。ぜひ取得していただき、プロとして培った対応力とコンサルティング力で心の行き届いた対応を期待しています」と挨拶。

総会では、69名が出席（委任状247名）。30年度の事業報告や決算報告、2019年度事業計画や予算案について審議され可決承認された。

講演では、日本ほめる達人協会専務理事の松本秀男氏が「従業員満足・顧客満足をほめ達で実現！」と題して講演。

「ほめるというのは、相手自身を受け入れること。相手の人としての素晴らしさを受け入れること。相手を大切にすることと。そんなふうに、自分の向き合い方を変えることで、相手が元気になって、楽しく自主的に行動し出す。結果として、ビジネスにいい影響が生まれる」と語った。