

# お客様本位と社員満足は一体のもの

日本代協

## 第9回日本代協コンベンションを開催



会場のようす

日本代協は11月1日、全国の会員代理店や損保業界関係者が一堂に会する「第9回日本代協コンベンション」を東京・台場のグランドニッコー東京台場で開催した。今コンベンションには会員代理店など約400名が参加し、記念式典や代協会員懇談会などを催した。その後開催された懇談会には保険各社の社長をはじめ業界関係者500名超が参加するなど、会場は活況を呈した。

### 「明るく楽しく元気に 仕事は本気で誠実に」

コンベンションでは冒頭、日本代協の金子智明会長が挨拶。顧客視点の重要性を改めて示した金子会長は「変化に適応する上で最も重要な点は、言うまでもなくお客様の視点であり、お客様本位の業務運営だ。歴史は繰り返すが時代は繰り返さないという言葉があるが、これから先、どんな変化が起こったとしても、お客様本位の時代が訪れることはない」と強調。さらに「たとえ地味であっても、お客様の役に立ちたいと願い、お客様の目線に立って考え、行動する。そのためにそこで働く人たちがいきいきと働ける環境を作る。このようなお客様本位と社員満足は一体のものとして位置づけ、その軸をおれさずに経営を行うことが未来への唯一の近道である」と述べ、安心・安全を求める顧客の心のよりどころになることが地域



金子会長



横尾保険課長

で生きる保険代理店の価値だとの考えを示した。全国の代協会員代理店に向けては「私のモットーは『明るく楽しく元気に、仕事は本気で誠実に』だ。全国の会員代理店との対話を大事にし、汗をともに知恵を絞る、汗を流し、変化にチャレンジし、若い人たちがここで働きたい、と思ってもらえるようないきいきとした業界を作っていく」と業界発展への協力を呼びかけた。

次いで、来賓として金融庁監督局保険課長の横尾謙二氏と損保協会専務理事の岩崎専務理事



岩崎専務理事

を。金融庁が掲げる顧客本位の業務運営の実現に関して横尾氏は「金融庁はここ数年、顧客本位の業務運営を金融行政の大きなテーマに掲げている。保険・保険代理店分野においては顧客のニーズや利益に真に適うことを通じて、不測の事態に備えるための補償機能を発揮すること、そして経済成長や国民生活の安定に貢献することが期待



表彰される高梨氏(右)

### 会員代理店9氏を功労者表彰 代協による一層の 品質向上支援を求める声も

記念式典では、長年にわたる代協活動に取り組

んできた会員代理店9氏の功労者表彰を行い、感謝状と記念の盾を贈呈した。受賞者を代表して挨拶した北海道代協の高梨重勝氏は「代理店を始めて42年、この業界(代協組織)に入ってから33年になる。日本代協

表彰される高梨氏(右) 今後、どのような方向に進んでいくのかを見届けた。代協がどうあるべきかを代協で話し、会員代理店に発信していただきたい」と求めた。

また、日本代協事務局からの情報提供として、年内にかけて実施中の東財務局による代理店ヒアリングは対象が3社以上の乗合で人員10名以上300名未満の兼業代理店であることや、ヒアリングの結果が来年2月に公表される見込みであることなどの説明があった。

お客様が自然災害リスクをはじめとした身の回りのリスクを正しく理解し、備えを充実させるための取り組みを続けている。損保協会として、すべての人々が安心して安全な暮らしを行えるように、経済的な備えとしての保険加入の重要性を広く周知するとともに、地域特性に応じた防災・減災・事故防止に資する取り組みを地道に進めていくことが重要だと考えている。

記した。また、問題視された法人向け保険商品や高齢者向けの不適切販売などについても言及した横尾氏は「最近では、特定の生命保険などにおいて顧客にとって不利益になりかねない、あるいは保険に対する信頼を損ないかねない契約が多数発生

している」とコメント。また、問題視された法人向け保険商品や高齢者向けの不適切販売などについても言及した横尾氏は「最近では、特定の生命保険などにおいて顧客にとって不利益になりかねない、あるいは保険に対する信頼を損ないかねない契約が多数発生している」とコメント。顧客本位の業務運営の基本の一つとして、保険募集においては顧客ニーズに合致した商品提供が行われることが重要であることは言うまでもない」と指摘。

そのうえで代協会員代理店に向けては「この場にいる代理店の皆様は主に、損害保険を扱う代理店と認識しており、皆様から提供される保険商品やお客への営業手法がさまざまなような報道にあるものは大きく異なることは承知しているが、こうした事例を他山の石として適正な保険募集を行うことを期待している」と求めた。

損保協会の岩崎専務理事は、自然災害が相次いで発生するなかにおいて、地域のリスクマネージャーとしての役割を保険代理店に求めたうえで「近年、さまざまな自然災害が発生しており、備えとしての保険に対する期待はますます高まっています。損保協会として、すべての人々が安心して安全な暮らしを行えるように、経済的な備えとしての保険加入の重要性を広く周知するとともに、地域特性に応じた防災・減災・事故防止に資する取り組みを地道に進めていくことが重要だと考えている。」



(損保版)

第1～4月曜日発行  
発行所 新日本保険新聞社  
大阪市西区本町1丁目5-15  
(郵便番号550-0004)  
電話 (06) 6225-0550 (代表)  
FAX (06) 6225-0551 (専用)  
購読料 1か月2200円  
(消費税、送料込み)

©新日本保険新聞社 2019

シンニチ保険Web  
www.shinnihon-ins.co.jp  
購読者専用バックナンバー  
閲覧パスワード  
xyz\_xyz  
2019年12月2日 AMまで  
※偶数月の第一日曜日正午ごとに変更