お客様に支持される募集人に

日本代協阪神ブロック協議会

「ＦＤの本質を学ぶ」をテーマにコンベンション

日本代協阪神ブロック協議会（大阪代協、兵庫県代協、和歌山県代協）は、11月29日午後1時30分から、大阪市中央区の大阪損保会館9階講堂で、阪神ブロックコンベンション「FDの本質を学ぶ」（Ｆｉｄｕｃｉａｒｙ Ｄｕｔｙ＝顧客本位の業務運営）を開催した。当日は新たに損害保険トータルプランナー資格を取得した参加会員に記念品が授与されたほか、顧客本位の業務運営をテーマとした記念セミナーが行われた。第1部式典には92名、第2部記念セミナーには200名が参加した。

盛況となった会場のようす

主要課題はＦＤの定着
ＰＤＣＡ回し創意工夫を

第1部式典開会にあたり、塩谷広志ブロック長が挨拶に立ち、「保険代理店もトータルの時代に入っている。お客様の期待に応え、支持されない代理店は生き残ることはできない。今、保険代理店が世の中から何を求められているのかを知り、明日からの保険募集、代理店経営に生かしていただきたい。皆様には今後ともより一層の研鑽を積まれ、お客様に支持される募集人となられることを願っている」と期待の言葉を贈りました。

塩谷ブロック長

その後、財務省近畿財務局理財部金融監督第四課保険監督室室長の田中雄介氏が資格取得者に祝辞を述べた後、「急速に変化する経営環境の中で、顧客基盤を獲得・維持していくためには顧客本位の業務運営を行っていくことがますます重要になっている。8月に金融庁が公表した実践と方針の中で、主要課題の1つに顧客本位の業務運営の定着が掲げられている。保険募集の現場において顧客の意向を適切に把握し、それに即した最善の保険商品の提案をするために丁寧な説明を通じて顧客の理解を得ること、また、販売分野においても商品の適正な情報提供を行うことが重要となっている。改正保険業法が施行されてこの間、保険募集を適切に行うため、代理店の皆様には体制整備や募集人への指導・教育に取り組んでいただいている。より良い顧客本位の業務運営を行うためには、現行の体制を維持するにとどまらず、PDCAを回しながら創意工夫に取り組んでいただきたい。募集品質向上を目指し、お客様に選んでいただける代理店となることを期待している」と挨拶。

小峯事務局長

引き続いて、損保協会近畿支部事務局長の小峯雅也氏が「募集人資格の最高峰に位置づけられる損害保険トータルプランナーは、毎年着実に増加し、現在では全国で約1万4000名、阪神ブロックで約1600名が取得し活躍されている。損保協会は、代理店や保険会社の業務品質の向上支援の取組みを重点課題の一つとして取り上げている。損害保険トータルプランナーの資格取得はまさにお客様視点での高い次元・品質での業務運営を実現する有効な手段である。損害保険トータルプランナーの称号が信頼の証として社会に受け入れられるよう引き続き周知に努めていく」と挨拶するとともに、阪神地区の地震保険普及率が全国平均より低いことを指摘し、普及拡大への協力を求めた。

続いて、損害保険トータルプランナー資格取得者への記念品授与式が行われ、各代協会長から参加した資格取得者に記念品が手渡された。

実質を伴う定着が重要
ＫＰＩは数値・数量での公表を

田中室長、吉田弁護士が記念セミナー

第二部の記念セミナーは、日本代協理事の黒石光寿氏の挨拶の後、記念セミナーPartⅠが行われ、財務省近畿財務局の田中氏が「顧客本位の業務運営に関する原則について」をテーマに講演した。同氏はまず、「顧客本位の業務運営に関する原則」までの経緯およびその概要について説明。その上で、その原則の定着に向けた取組みとして、形式的なものにとどまることなく、実質を伴う形での定着が重要であること、そして定着度合いを客観的に評価できる成果指標（ＫＰＩ）を取組方針やその実施状況の中に盛り込んで公表することを挙げた。そして最後に「経営者は、経営理念に顧客本位を掲げ、強い信念と、その姿勢を自ら示し、その取組みを社内へ浸透・定着させること。そして顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきだ」と締めくくった。

田中室長

吉田弁護士

記念セミナーPartⅡでは、のぞみ総合法律事務所のパートナー弁護士である吉田桂公氏が「保険代理店における顧客本位の業務運営のあり方～2019年度金融庁行政方針、関東財務局対話動向を踏まえて～」と題し講演した。同氏は、「企業文化が役職員の意思決定に大きな影響を及ぼすものであるとして、経営陣は経営方針を踏まえたあるべき価値観・理念や企業文化を明確にし、その醸成に努めることが重要である」と指摘。金融庁も、入検時にまず、「代理店としての経営方針が掲げられているか、その経営方針が代理店より管下募集人に説明の徹底がなされているか」を確認していると述べた。そして、顧客本位の業務運営については、「経営者が『原則』を自ら経営理念に取り入れ、その実現に向けた戦略を立て、具体的な取組みに結びつけていくことが重要であり、金融庁としては、こうした理念・戦略・取組みが形式的なものにとどまることなく、営業現場に浸透し、実践されているかどうかなどについて経営者等との対話を行っている」とし、この場合、「顧客本位の業務運営に関する取組方針があっても、現場の募集人が理解していない、説明ができなければ認められない」と、あくまで態勢整備がなされていることが重要であると述べた。また、ＫＰＩにも触れ、数値・数量で表せるものが必要であると強調した。そのほか、規程やマニュアル、研修、自主点検・内部監査、募集時における留意点などについて具体例を挙げながら、そのポイントを詳細に説明した。

新日本保険新聞
（損保版）
第１～４月曜日発行
発行所　新日本保険新聞社
大阪市西区靱本町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
Leviathan
2020年2月3日 AMまで
※偶数月の第一月曜日正午ごとに変更