

関東財務局 モニタリング結果でセミナー 日本代協の野元専務理事がWEBで解説



山中会長

モニタリングは、関東財務局が昨年10月から今年2月にかけて119社の代理店に対し質問票を送付してアンケート調査を行い、その回答をもとに61社(うち兼業14社、

セミナーに先立ち、山中会長が「本日は、6月19日に公表された『関東財務局による保険代理店との対話』について、日本代協専務理事の野元敏昭氏に分かりやすく解説いただきます。野元氏は今回の直接対話の実施計画から関わっておられるので、誰よりも詳しくその本質をお話しいただけると思います」と挨拶した。

野元氏は、まず今回のモニタリングが実施に至った経緯と、そのモニタリングが「平易でフレンドリーであったこと」「代理店の現場に赴き、その実態を直接見て、聞いて、感じようとしたこと」「検証・改善のプロセスを重視したこと」「顧客本位を基軸に、多くの事例が紹介されていること」「顧客本位に真面目に向き合っ

ルールの本質の理解不足 体制の継続的見直しなどに課題

大阪代協

大阪代協(山中尚会長)は、7月8日午後1時30分から、大阪代協WEBセミナー『関東財務局による代理店との対話』「ルールの本質」の理解と「継続的改善」の要請」を開催した。昨年10月から今年2月にかけて関東財務局が61代理店に実施したモニタリングの公表結果をもとに、日本代協の野元敏昭専務理事がその概要等を分かりやすく解説した。このセミナーには、大阪代協をはじめ、全国の代協会員・非会員代理店、保険会社社員など約400名が視聴した。



野元氏

て改善努力を繰り返す代理店への心あるメッセージであること」など、従来の代理店にとって有益なものであることを、日本代協として高く評価していると述べた。

続いて、モニタリング結果を「『時間』『立場』『特性』」と「『理念』『品質』」の構成のもと、5項目に分けて説明した。

まず、『時間』では、ルールの本質を理解していないことから時間の経過や環境変化に見合った体制の継続的見直しが行われていない事例(業容拡大を優先して募集人を増加させているが、管理体制ができていない。募集人の採用の都度、乗合保険会社を増やしているが、代理店の実態に合っていない。内部監査規程は定めているが、実施要

領やマニュアルが整備できておらず、実効性がない)を示しながら課題を指摘する一方、好事例(体制整備委員会を隔週で開催し、経営・募集・事務品質の向上に向けた経営課題を議論している。保険商品を正確に理解する必要があるため、規模に見合った乗合会社の見直しを行っている)を紹介した。そして、常に「お客様のためにできること、必要なことは何なのか」という顧客本位の考えのもとで、業務を行う過程において見えてくる課題を踏まえつつ、「ルールの本質」に照らして継続的な見直しを行うことが重要であると話した。

『立場』では、ルールの本質を理解していないことから、「保険会社/代理店」「本社/営業拠点」「営業推進/コンプライアンス」などの立場によってルールの解釈や考え方に違いが生じ、適切な意思疎通が行われていない事例があると指摘し、代理店は保険会社の

要であると強調した。『特性』では、代理店の規模や特性、地域性はいずれも異なるが法令は1つであり、「ルールの本質」を理解した上で、自らの規模や特性に応じた体制を整備・運営することが重要であると述べた。

また、具体的なビジネスモデル(大手のフランチャイズに属さない地元密着の保険ショップを展開、他金融商品と合わせたコンサルティングを行う、自らの規模や特性に応じた体制を整備・運営することが重要であると述べた。

お客様のためだけでなく、必要なことは何なのか

ポイントとは「理念の共有化」

顧客の信用、信頼獲得に

続く『理念』では、経営理念にも目的や意義、込められた思いなどの「本質」があり、その「本質」を社員一人ひとりがしっかりと理解した上で、保険募集を通じて顧客と向き合うことで、信頼と信用に加えて、理念への

共通も得られるとする関東財務局のコメントを紹介。野元氏は、事例を挙げながら、その効果として「理念が共有されると全員が同じサービスレベル・業務品質で顧客対応が可能になる」「全員がピスを提供し続けられる

5項目目の『品質』では、顧客ニーズに合わせた商品と品質の良いサービスを提供し続けられることを紹介した。

そして最後に、野元氏は、「顧客本位の業務運営」の答えは「保険募集の現場で、常に顧客と向き合い、顧客に寄り添う姿勢」にある。それを表現するためには、まずは従業員の満足度を高めることが大切」と述べ、

「行政は代理店に対し、保険契約者と保険会社をつなぐ存在であってほしいと考えている。そして、常に『お客様のためにできること、必要なことは何なのか』という顧客本位の観点から真剣に考え、業務品質を高めることで、顧客に対してより質の高いサービスを提供できるよう一層の体制整備を図ることを期待している」と締めくくった。

「行政は代理店に対し、保険契約者と保険会社をつなぐ存在であってほしいと考えている。そして、常に『お客様のためにできること、必要なことは何なのか』という顧客本位の観点から真剣に考え、業務品質を高めることで、顧客に対してより質の高いサービスを提供できるよう一層の体制整備を図ることを期待している」と締めくくった。

「行政は代理店に対し、保険契約者と保険会社をつなぐ存在であってほしいと考えている。そして、常に『お客様のためにできること、必要なことは何なのか』という顧客本位の観点から真剣に考え、業務品質を高めることで、顧客に対してより質の高いサービスを提供できるよう一層の体制整備を図ることを期待している」と締めくくった。

「行政は代理店に対し、保険契約者と保険会社をつなぐ存在であってほしいと考えている。そして、常に『お客様のためにできること、必要なことは何なのか』という顧客本位の観点から真剣に考え、業務品質を高めることで、顧客に対してより質の高いサービスを提供できるよう一層の体制整備を図ることを期待している」と締めくくった。



(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 2020

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
tennisplay
2020年10月5日 AMまで
※偶数月の第一月曜日正午ごとに変更