

(第三種郵便物認可)

保険会社担当者との交流会

— 東京代協城北支部 —

パネルディスカッション開く

東京代協城北支部(大和親英支部長)は12月4日、豊島区の勤労福祉会館で「保険会社担当者との

交流会」と題したパネルディスカッションを開いた。今年で4回目の開催となった今回の交流会では、東京海上日動、損害保、パン日本興亜、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保から火新SC担当者2名ずつの計8名がパネリストとなり、事故処理での悩みどころやSC担当者からみた良い代理店などについて、個人的見解を含めた意見を

出し合った。事故対応での悩みどころについて各パネリストからは「有無責の判断

や「契約内容を契約者に理解してもらおうこと」「同じ事故内容でも契約者によって異なる対応が求められるところ」「無責の場合の契約者への説

明」といった回答が出されるなど、有無責の判断に関する点を挙げたパネリストが多くを占めた。現在、自身が担当している案件の数については担当者一人当たり100件から230件と開きがあるもの



各社の火新SC担当者

の、概ね200件前後といった回答が目立った。パネリストからは「一つの基準として、手持ちの案件が200件を超え

ると事務面も煩雑になり、案件の内容の把握に苦慮するようになる」といった意

見が出るなど、一定以上の案件を抱えないようにすることが必要だとの見方を示した。

事故時に鑑定人を事故現場に派遣する基準となる損害額の目安については、各社で設ける基準が50万円超、100万円超、200万円超と分かれた。一方、事故のケースに応じた、基準額を満たさない場合であっても鑑定人を派遣することもあれば、基準額を超える場合であっても事故写真の送付のみで対応することもあるなど、臨機応変に対応するといった点は各社共通であった。

SC担当者にとって良い代理店とはどういう問いに対しては、「契約者との関係が密な代理店」「契約者とのコミュニケーションがとれている代理店」「保険会社と契約者とのかけはしになってくれる代理店」といった回答がだされるなど、代理店と顧客との関係性を重視する意見が目立った。パネリストの一人は「査定の際、お客様の要望とおりの対応ができないこともあり、そのようなときは代理店がお客様にうまく応対してくれるようにSC担当者としては

非常に助かる」と話した。この問いへのほかの意見では、「事故報告の正確さ」「現場立会の積極性」「事故解決に向けて積極的に関わってくれる代理店」といった声も挙がるなど、単に保険会社への関与をSC担当者が求めていることが伺えた。代理店からの事故報告についてパネリストの一人からは「事故報告の際は、いわゆる5W1Hにポイント絞って記載してもらえるとありがた

い」といった声があった。

非常に助かる」と話した。この問いへのほかの意見では、「事故報告の正確さ」「現場立会の積極性」「事故解決に向けて積極的に関わってくれる代理店」といった声も挙がるなど、単に保険会社への関与をSC担当者が求めていることが伺えた。代理店からの事故報告についてパネリストの一人からは「事故報告の際は、いわゆる5W1Hにポイント絞って記載してもらえるとありがた