

各地代協等の総会

岡山県代協



総会のもよう

岡山県代協(谷川明義会長)は5月26日岡山市のビュアリーまきびで第55回通常総会ならびに第36回暴力追放大会を開いた。同代協は長年にわたり会員組織率全国トップを維持してきたが、一昨年度、昨年度は香川県

な発展を図るために積極的な活動を長年にわたり展開してきた。

今年で36回目を数える

にその座を譲ることになった。開会冒頭、あいさつにたった谷川会長もそのことに触れ、「本年度は首位の定位置に居るよう会員拡大を最重要課題としてとらえてほしい。岡山代協が会員の皆様、お客様のために役立てる組織として発展できるように皆様の協力をお願いしたい」と述べた。

引き続き、議事審議に入り第1号から第7号議案がそれぞれ可決承認された。なお、前年度末の会員数は342店である。続いて、元RSK山陽放送アナウンサーで現在は人材育成プロデューサーとして活躍する本田祐美氏が「部下から見たい理想の上司像とは？」と題して、岡山県弁護士会に加え、各保険会社の代表など関係者多数が参加し、暴力追放に向けて一丸となって活動を進めていくことを再確認した。引き続き「最近の暴力団情勢について」(岡山県警本部刑事部組織犯罪対策第二課稲垣聡崇暴力団排除対策官)、「交通事故・保険金詐欺の現状について」(岡山県警本部交通部交通指導課藤原英二課長補佐)の講演があった。

通常総会終了後は暴力追放大会に移った。昭和57年、全国に先駆けて発足した岡山県損害保険代理業協会暴力追放協議会は同62年に下部組織として警察署単位に支部を組織、あらゆる暴力を排除し、損害保険事業の健全

広島県代協



総会のもよう

広島県代協(吉山忠秀会長)は5月26日午後1時30分から広島市中区の三井住友海上広島支店10階会議室で第9回定時総会を開催した。

まず、吉山会長が挨拶に立ち、「県代協は支部会と委員会から構成されています。支部会で例会や研修、親睦などを行う

ことで活性化を図り、県代協の活性化を図ってきたい。現在、県代協の組織率は36・1%で、これをもっと引き上げていきたい」と述べた後、損害保険トータルプランナーの損保協会への登録や子ども110番への協力を呼びかけた。

来賓では損保協会中国支部杉澤直樹委員長(代理・深澤政博事務局長)が挨拶を行い、改正保険業法に触れ、「これまで以上にお客様視点、お客様本位の取り組みが必要になってきます。すぐれたお客様対応で安心してお客様に保険に入りたいただくよう、みなさんと保険会社と連携していき

たい」と述べた。総会では平成28年度(第9期)事業報告、平成29年度(第10期)事業計画案など5つの議案について審議され可決承認された。会員数は前年度比1店増の238店である(平成29年3月末)。記念講演では「顧客経

兵庫県代協



総会のもよう

兵庫県代協(塩谷広志会長)は5月25日午後2時30分から神戸市中央区の兵庫県民会館で、第10回定期社員総会を開催した。

塩谷会長が挨拶に立ち、最近の損保や代理店を取り巻く情勢などを話した後、「厳しい中ではありますが、お互いに情報交換をしながら、切磋琢磨し発展していきまし

よう」と述べた。総会に移り、5つの議案について審議し可決承認された。28年度の会員数は8店増え286会員となったが、組織率29・5%は全国平均(42・4%)を下回っている。一方、損害保険大学課程「コンサルティングコース」の受講勧奨は目標24名に対し65名の受講申込があり達成率270・8%と全国平均(209・4%)を大きく上回った。第2部では、三井住友海上営業企画部部長・弘田拓己氏が「プロ代理店の経営マネジメントと内部管理態勢の構築」をテーマに講演をした。

また、自ら代理店に出向した経験から店主、営業スタッフ、事務スタッフの特長について話し、最後にこれからの組織づくりの考え方として、営業スタッフの販売手法やモチベーションの持ち方、バックオフィス

たものが推奨度(NPS)となる。こうした推奨度調査をもとに「顧客経験価値向上につながる101」の行動を紹介。①契約締結時に「責任をもって対応する」と宣言する②ロー

ドサービスが付帯していることを伝え、利用の仕方を認知してもらう③多様化をしないお客さまには少なくとも2〜3年に一度は対面募集を行う④など11項目について説明した。

まず、NPS(ネット・プロモーター・スコア)について説明。これは顧客のロイヤルティを測るための指標の一つとして用いられるもので、推奨の割合(%)から批判者の割合(%)を差し引い

法改正の背景、顧客本位の考え方、信頼される会社・代理店の条件などについて述べた。信頼される会社・代理店の条件として、①社員一人ひとりが高いコンプライアンス

・マインドを持っていること。②お客様を起点とした、高い業務品質を有していること。適切な内部管理態勢が構築されていること」を挙げた。

また、自ら代理店に出向した経験から店主、営業スタッフ、事務スタッフの特長について話し、最後にこれからの組織づくりの考え方として、営業スタッフの販売手法やモチベーションの持ち方、バックオフィス

のあり方などについて述べた。