



(損保版)

第1~4月曜日発行  
発行所 新日本保険新聞社  
大阪市西区朝本町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2160円  
(消費税、送料込み)

©新日本保険新聞社 2017

シンニチ保険Web

www.shinnihon-ins.co.jp

生損保業界の最新ニュースを掲載しているほか、保険セールスに役立つ書籍・ソフトの販売やセミナーの案内などを行っています。

# 大阪代協 「問われる顧客本位」テーマに

## パネルディスカッション in OSAKA 2017



パネルディスカッションのもよう

### 全ての原点は「役に立つこと」 まずはお客様の声を聞く

大阪代協(黒石光寿会長)は、8月24日午後2時30分から5時まで、大阪市中央区の大塚クリンビル・大阪損害保協9階講堂でパネルディスカッション in OSAKA 2017「問われる顧客本位」を開催した。当日は、会員をはじめ非会員・保険会社社員54名を含め132名が参加、(株)グッド・サポート代表取締役の中島克海氏、(株)石井商事代表取締役会長の足立和夫氏、セキスイ保険サービス(株)代表取締役の佐野誠美氏のパネルディスカッションが行われ、黒石会長の挨拶に続き、黒石会長が「今回のパネルディスカッションは、金融行政が求めるより高いレベルの顧客本位の業務運営を実現している方々である。パネルディスカッションでは自由な意見交換を促すため、皆様に相乗作用を働かせ、役立つ内容となれば幸いである。」と挨拶した。



黒石会長

開催にあたり、黒石会長が次のように挨拶した。「今回のパネルディスカッションは、金融行政が求めるより高いレベルの顧客本位の業務運営を実現している方々である。パネルディスカッションでは自由な意見交換を促すため、皆様に相乗作用を働かせ、役立つ内容となれば幸いである。」と挨拶した。



中野氏

代協では、各種セミナーをはじめ、不公平な保険募集環境のモニタリングおよび是正勧告や代理店間の情報交換など様々な活動を行っている。また、代協の重要な役割として、関係各署に代理店の代表として声を届けている。私自身、6月9日に金融庁保険監督局に伺い、約3時間にわたり手数料ポイント、不公平な各種割引問題など、中小代理店の現場の声を直接お話ししてきた。これはまさに代協としての大きなメリットといえる。皆様の声



中島氏

第1部の「顧客本位の代理店へ進化する為」にすべきことは、中島氏は経営の苦しかったリーマンショック時に保険料負担の軽減を提案した結果、保険の相談や紹介につながり契約高が増えた経験をした際に、「全ての原点は「役に立つこと」にある」ということを学び、お客様だけでなく、社員、家族、そして地域に役立つ想いを込めて、経営理念「役立つ事を喜び合える『STAFF大歓迎企業』」を決定したと述べた。スタッフも「これは役に立っているの？」と言葉を交わすだけで全てが進んでいくようになったと、その効果を強調した。

ISO9000・2015を取得している足立氏は、2年をかけて保険業向けのマニュアルを作



足立氏

成したことを紹介。「ISOではお客様をどう満足させるかを求めているが、代理店はそれだけでなく、不満の声も吸い上げ、改善していくことが重要」と強調した。そして、これからISO取得を目指す代理店に対して、まずはお客様の声を聞くことが始まりであるとアドバイスした。



佐野氏

取り上げ定着させてきた。その結果、事故を起したお客様全員へのアンケート調査では大幅に「抱負を語った。」

### 求められる募集人の教育

#### いつ検査が入ってもいい体制を

第2部では、中野氏が改正保険業法後の動きについて「顧客本位の業務運営の原則」を中心に簡潔に説明した後、「顧客本位の募集の工夫」が討議された。1月に金融庁から追加ヒアリングを受けた中島氏は、緊急度に応じて対応して

満足度が上がると感謝の言葉が多くなる

満度度が向上した。同氏は「最近では「ありがとう」という感謝の言葉が多くなった。満足度が上がると言葉に変化が表れてくることを実感している。今後は、そうしたことを含め、良かったところを社員に伝えていきたい」と抱負を語った。

「対応後の「シート入力」、責任者ごとの「発生防止策チェック」、月1回の全体会議での「グループ討議」、さらに「スタッフ全員での深掘り」、翌月同じような苦情がなかったかを「検証」するといった流れを具体的に説明した。また、高齢者対応では気づいたことを必ず書きとめる記録票を使った対応や、募集行為に係るロール・プレイング研修を実施していることを紹介した。

金融庁からヒアリングを受けた佐野氏は、以下のように説明。

▽保険募集方針と取扱の保険会社、推奨商品を「一覧にまとめた会社案内を必ずお客様に渡し

ている。

▽意向把握シートは生損保全商品を独自で作成し、回収したものはPDFにより管理している。

▽自動車保険、医療保険は推奨販売ではなく取扱会社で比較販売し、保険種目によって販売方針を変えている。

そして、店主に最も求められているのは「募集人の教育である」と強調した。

最後に足立氏は「不満の声は是正処置・改善報告書」「業務改善提案書」のほか、同氏が主宰するプラネットグループで活用している「不満足の声分析・処置管理表」(不適合・是正処置報告書)「内部監査報告書」などの管理書類を披露し、「いつ検査が入ってもいい体制を整えておくことが重要だ」と述べた。