

お客様に向き合う心、テーマに

日本代協阪神ブロック協議会

コンベンションを開催

日本代協阪神ブロック協議会(大阪代協、兵庫代協、和歌山代協)は、11月13日午後1時30分から、大阪府中央区の大坂損害会館9階講堂で、『阪神ブロックコンベンション』お客様に向き合う心とく』を開催した。第1部式典には93名(うち一般参加43名)、第2部記念セミナーには127名(同82名)が参加した。

欠かせない顧客本位のプロセス

お客様に支持される募集人に

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、「保険募集は、業務・商品知識だけでなく成り立つものではない。お客様のことを思い、期待に応え、お役に立ち、喜んでいただくという顧客本位のプロセスが欠かせない。本日のセミナーでは、日本ユニバーサルマナー協会理事の岸田ひろ美氏にお話をいただくが、お客様に向き合う心



塩谷ブロック長

を学んでいただきたい。皆様には今後とも一層の研究を積み重ね、お客様に支持される募集人となることを願っている」と期待の言葉を贈った。

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損害保険トータルプランナー資格取得者に祝辞を述べるとともに、経営環境の変化と顧客本位の業務運営について、「代理店は持続可能なビジネスモデルを構築していく必要がある。その中で顧客本位の業務運営をいかに確保していくかが問われる。代理店においては顧客のニーズや知識、財産に見合った保険商品の提供が行われているのか、顧客の立場で保険商品の説明やフォローアップがなされているのか」という観点で取り組んでほしいと述べた。また、改正保険業法が求めている顧客本位の視点で創意工夫しながら取り組んでほしい」と挨拶。損害協会近畿支部委員長の米川孝氏



黒石日本代協理事

は「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り組みを重要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。損保協会では、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、地震保険普及への協力を求めた。

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。これに対し、有明社やまやと保険事務所の和田圭司氏が資格取得者を代表し、「損害保険トータルプランナー資格はお客様にさらなる安心を与えることが出来るものの一つだと思ふ。今回勉強したことを明日からの仕事に役立てるように努力していきたい」と挨拶した。

同氏は、マナーとは「社会の中で人々が気持ちよく生活していくための知恵」であると述べた上で、ユニバーサルマナーは「自分とは違う誰かのことを思いやり、適切な理解のもと行動すること」「特別な知識や高度な技術は不要で、誰もが習得すべき一つのマナーである」と説明。「障害者や高齢者が気持ちよく生活するためには、社会の側に存在する障害を取り除くこと」「ハードを変え、ソフトはすぐに変えることは難しくても、ハードはすぐに変えることができる」とし、一人ひとりが「困っている人を見かけたら、勇気をもって声をかけること。断られた場合でもしばらく見守ってあげる」ことが重要であると強調した。セミナー後半では、聴講者がグループに分かれ、社会に存在する多様な場面においてどのように対応すべきかを話し合うなど、ユニバーサルマナーへの理解を深めた。そして、講義終了後には、参加者全員にユニバーサルマナー検定3級の認定証が授与された。

最後に、大阪代協会長の山中尚氏が「私たちの本当のCSR活動は、正しく保険を販売して保険金の支払いに奔走することだと思ふ。本日のセミナーで学んだことを明日からの活動に生かしていただきたい」と挨拶し、閉会となった。

愛知県代協

会員、家族など総勢217名が参加し熱田神宮を清掃

愛知県代協(金子紀代志会長)は10月13日、名古屋熱田区にある熱田神宮の清掃行事を行った。今回で11回目となる。午前9時に集合場所となっている、同神社内熱田



清掃のまよう

日開催できてよかった。清掃にあたっては清掃させていたでいるという気持ちで臨んでいただきたい」と挨拶した。恒例となったこの行事には毎年このことから子どもたちなど家族の参加も多くみられた。

神宮会館前の広場に同代協の会員

家族、保険会社社員と家族、賛助会員の社員など217名が集まった。主催者を代表して金子会長が「過去2回天候不良で中止になったが、今日は開催できてよかった。清掃にあたっては清掃させていたでいるという気持ちで臨んでいただきたい」と挨拶した。恒例となったこの行事には毎年このことから子どもたちなど家族の参加も多くみられた。



田中保険監督室長

「代理店は持続可能なビジネスモデルを構築していく必要がある。その中で顧客本位の業務運営をいかに確保していくかが問われる。代理店においては顧客のニーズや知識、財産に見合った保険商品の提供が行われているのか、顧客の立場で保険商品の説明やフォローアップがなされているのか」という観点で取り組んでほしいと述べた。また、改正保険業法が求めている顧客本位の視点で創意工夫しながら取り組んでほしい」と挨拶。損害協会近畿支部委員長の米川孝氏

困っている人へ勇気を持って声をかけを

第2部記念セミナーに先立ち、日本代協理事の黒石光寿氏が「IT革命が進む中、AIやロボットと競合する時代が近くまで来ている。私たちが人間ならではの優しさや温もり、感情を發揮して、人間にしかできない心のこもった満足をお客様に提供することが重要だと思ふ。今回のセミナーのユニバーサルマナーで学ぶ基本姿勢は非常に大切な視点となる。保険代理店がお客様から支持される必要とされるためには、一人ひとりが人間力を高め魅力的な存在にならないければならない。今回のセミナーが有意義な時間となることを祈念している」と挨拶。

記念セミナー「ユニバーサルマナー検定(3級)」では、日本ユニバーサルマナー協会理事の岸田ひろ美氏が講義を行った。同氏は、知的障害のある長男の出生、夫の突然死、自身の大動脈瘤乖離手術の後遺症による下半身まひといった苦境を乗り越え、高齢者や障害者への向き合い方「ユニバーサルマナー」の指導を中心に、講演活動などを実施している。

同氏は、マナーとは「社会の中で人々が気持ちよく生活していくための知恵」であると述べた上で、ユニバーサルマナーは「自分とは違う誰かのことを思いやり、適切な理解のもと行動すること」「特別な知識や高度な技術は不要で、誰もが習得すべき一つのマナーである」と説明。「障害者や高齢者が気持ちよく生活するためには、社会の側に存在する障害を取り除くこと」「ハードを変え、ソフトはすぐに変えることは難しくても、ハードはすぐに変えることができる」とし、一人ひとりが「困っている人を見かけたら、勇気をもって声をかけること。断られた場合でもしばらく見守ってあげる」ことが重要であると強調した。セミナー後半では、聴講者がグループに分かれ、社会に存在する多様な場面においてどのように対応すべきかを話し合うなど、ユニバーサルマナーへの理解を深めた。そして、講義終了後には、参加者全員にユニバーサルマナー検定3級の認定証が授与された。