埼玉代協西部支部が研修会

職業倫理と伝え方で
グループワーク通じ考察

埼玉代協西部支部は昨年12月9日、損保ジャパン日本興亜所沢支社会議室（埼玉県所沢市）で研修会を開催した。保険代理店の活動の基礎となる「職業倫理」と「伝え方」についてグループワークを通して考えた。

塩野忠支部長は挨拶の中で、近年、多発する自然災害などを背景に保険代理店の真価が問われる時代になってくると述べた。また、社会環境の変化に対応していかないと指摘し、共に考えていきたいと呼び掛けた。埼玉代協の清水克俊会長は、台風15号、19号の被害に言及し、住宅補修に保険金が使えると高額請求する業者が横行していると注意を促した。

「職業倫理」の研修では、4～5人のグループに分かれケーススタディーについて討議、グループごとに意見をまとめ発表した。司会の渋田昇専務理事は、契約以外の知り得た個人情報を代理店で共有して良いか顧客に確認を取ることが重要との見解を示すとともに、そうした場合の取り扱いをどうするか決めておくことが必要だろうと述べた。

続く「伝え方」研修では、3人1組でゲームに挑戦。言葉のみで相手に形を伝え、自分の手元にある図形と同じものを作ってもらうというもの。色や形、配置など全く違うものになったケースもあり、全員が伝える難しさを実感した。これは、商品説明や事故報告などの場面でどうしたら正確に相手に伝えることができるかを考える機会となった。

研修後の情報提供では損保ジャパン日本興亜の埼玉支店所沢支社副長の山本李子氏が「埼玉各地の水災現場からの立会調査報告～保険会社社員がその現場に立って感じた事・今、伝えたい事～」と題して講演した。同氏は自身が訪問した現場写真を示しながら被害状況を説明し、調査方法や保険金の計算方法、保険金支払いに関して報告。「当社の場合」と前置きした上で、過去商品と現商品で補償額に差異が生じることを指摘し「長期加入の過去商品では補償できない場合があるため、更改の際には商品の見直し提案をお願いしたい」と呼び掛けた。

この他、会場では各委員会からの報告が行われた。

清水会長

塩野支部長