

新日本保険新聞

(損保版)

第1～4月曜日発行
発行所 新日本保険新聞社
大阪市西区堀本町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2200円
(消費税、送料込み)
©新日本保険新聞社 2020

シンニチ保険Web
www.shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー
閲覧パスワード
Freiheit
2020年8月3日 AMまで
※偶数月の第一日曜日正午ごとに変更

次世代につなぐ体制の構築を

日本代協 金子 智明会長に聞く



金子 智明会長

「ターウィンの進化論」を引用し、環境変化への対応が優劣を決する」とを論じている。保険代理店は少なくない。新型コロナウイルスは、対面営業を一つの意義とする地域密着型の保険代理店にとって、顧客接点の取り方、そして社内体制のあり方を見つめ直す大きな契機となった。代理店には、大規模かつ迅速な変化への対応が求められている。日本代協の金子智明会長にコロナ禍での代理店の置かれた現状や今後のあり方などについて聞いた。

大規模かつ迅速な対応を 顧客対応でWebを活用

—— およそ5月末まで全国的に新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言が解除されました。日本代協会長としての今の心境は。
金子 緊急事態宣言が出されてからの最初の1か月間は、各地での代協活動を自粛せざるを得ない状況にあった。そのなかで機能を止めるわけにはいかない日本代協事務局および全国の代協事務局の職員や会員代理店には頭が下がる思いなのと同時に、感染者が出なかったことに安堵した。

—— 自粛の間、代理店経営者の立場として地域密着型代理店のあり方について考えることなどありましたか。
金子 環境の変化に対応できるような代理店経営をしなければいけないと常に、日本代協会長の立場としても代理店経営者の立場としても発してきたこともかわらず、まさかこのように大きく速く対応しなければいけない

ような環境変化が自身を取り巻くとは思っていませんでした。その対応には本当に苦労した。特に、社員の勤務体制への対応は迅速な対応が求められた。当社の場合、緊急事態宣言が発令された日の3日後には社員の在宅勤務用にパソコン10台を含む周辺機材を調達した。少なくとも出張にはなくなったが、そのときはとにかく行動に移そうという「エイヤツ」の心境だった。

—— 新型コロナウイルスを契機に、Webの活用による社内でのやりとりや顧客とのやりとりが関心を高めることになりましたか。
金子 正直言って自身、当社のような規模の地域密着型の保険代理店には在宅勤務もリモートの活用も無縁だと思っていた。お客様に対しては訪問して顔をあわせて対話するのが当たり前だと考えていたが、今回のようにWebの活用をせざるを得ない状況になってみると、やはりできるというところを実感し、違う手段があるというところにも気づかされた。

ただ、今後、すべてがリモートになるのはなかなか

く、お客様との対応方法の一つの手段としてWebがあるという考えでいた方がよいとは思っている。そのことを私たちがお客様も双方が認識していれば、社員の働き方改革には間違いなくつながるはずだ。

若い世代のお客様や社員はリモートやWebに抵抗が少ない。今回の経験をふまえ、代理店組織を次世代につなげるような環境に残していくためにも、Webを一つの道具として活用しなければいけないことに気づかされたという面は、私にとってはコロナでの大きな教訓だと感じている。

—— コロナを教訓に、代理店の体制のあり方についてどうお考えですか。
金子 オンラインでのお客様とのやりとりが浸透すると、今までお客様からの電話に應對していた業務担当者がオンラインを通じてお客様と画面越しに双方のやりとりをすることができるようになる。何よりもお客様にとっても安心感が

得られるのではないだろうか。
社内業務についてもリモートワークの環境が整ってれば、例えば天候が大荒れになるという予報があれば、前もって在宅での業務に備えることも可能になる。

—— 新型コロナウイルスを契機に、代理店として保険各社に求めることはありますか。
金子 今回のコロナで業務の停滞により、代理店にとっては代理店手数料ポイントや増収率に

影響がおおむね考慮されているので、この点は評価基準として考慮してもらいたい。同時に、体制整備の観点からもBCPの観点からも、在宅勤務やリモートワークなどがうまくいっているかどうかを反映させるように評価体系を改めていただきたい。現状では目立って着手してくれている損保会社はないように思うので、この点は日本代協が定期実施している損保各社の会合である「活力ある代理店制度等研究会」などで要望していきたいと考えている。

また、各種帳票類の共通化・標準化についても、今回の新型コロナウイルスを契機に損保各社には実現に向けた取り組みを進めてもらうのは地域貢献活動も

考えられると思うので、この点は地域密着型代理店としてアイデアを出していかなければいけない。

—— 今後の、地域の代理店と顧客(消費者)とのやり取りのあり方はどうなっていくと考えていますか。
金子 募集活動面と地域貢献活動面と異なるところは思うが、リモートワークやオンラインの活用が不可避になるほど、地域貢献活動については従来のように進めることが難しくなるだろう。逆に、オンラインならではの社内整備やオンラインの活用に関し

「コロナで変わる」も「もどき」代理店像

て、若い社員の知識や対応力は本当にありがたかった。ただ、そうはいっても地域でのお客様との対面に「コミュニケーション」は絶対に必要なもので、すべてのお客様との関係性がオンラインで完結することはありえない。かつてデジタルやITの進展に伴い、代理店が一層、お客様との「コミュニケーション」、接点の強化を図るためにシステムを導入してきたように、今後もお客様と有意義なコミュニケーションを図るための手段の一つとして必要に応じてオンラインを取り入れることが大事になってくる。今後、地域でのお客様とのやりとりもあり方はそのように変わっていくのは間違いない。

—— 代理店経営者として自身、改めて感じたことなどは、これからの代理店にとって若い人材が本当に必要なことかということだ。当社でもリモートワークのための社内整備やオンラインの活用に関し

募集面に関しても、リモートワークによりいつでもどこでもお客様対応が可能になるということについては、従来の電話対応にも同様のことが言えると思うが、画面を通して互いに顔を見ながらやりとりできるという点でお客様にとっては良いと思う。

—— 代理店経営者として自身、改めて感じたことなどは、これからの代理店にとって若い人材が本当に必要なことかということだ。当社でもリモートワークのための社内整備やオンラインの活用に関し

募集面に関しても、リモートワークによりいつでもどこでもお客様対応が可能になるということについては、従来の電話対応にも同様のことが言えると思うが、画面を通して互いに顔を見ながらやりとりできるという点でお客様にとっては良いと思う。