

代協会員の皆さま、お疲れ様です。ワクチン接種の順番が待ち遠しい今日この頃です。

さて、先月からお送りしている Part 6 では、自己点検について改めて解説しています。多くの代理店においては、体制整備を構築するために必要となる PDCA サイクルの C の主体は自己点検だと思います。

本来求められているのは「内部監査」ですが、規模的に難しいので自己点検に代えることは許容されています。ここで大事なことは形式ではなく実態です。どんな規模の代理店であっても、「合理的で実効性ある」監査を行うことは大前提です。

従って、自己点検を「営業とは関係ない余計な事」だから「なるべく時間をかけず感覚的に”〇”にしておけばいい」程度の認識で取り組んでいると、大きな間違いを起こすことになります。自己点検は PDCA の起点であり、最も本質的な態勢整備の軸になります。形だけの点検でなく、深度の有る点検が必要となりますので、従業員全員での再認識とチェック方法等の周知徹底をお願いします。

上記認識の上で、第 2 回は「体制整備の実施状況」をテーマとします。改正保険業法が施行されて早 5 年となりますが、代理店主には体制整備が義務として法制化されました。体制整備（形）から態勢整備（実効性）に進めるためには PDCA サイクルを回すという表現が使われますが、今回はその実効性の観点から解説いたします。

（ 1 ）社内規則等の策定（Plan）

観点 社内規則等を適切に策定しているか

【点検のポイント】

- ・自社で全ての規定を策定することは当然 OK ですが、実際には保険会社作成の社内規程を自社の規定に置き換えておられる会員の方が多いと思います。これでも法的な問題はありませんが、保険会社の規定だけで自社の運営ができるはずはありませんので、自社の実態に合わせたカスタマイズや追加作成も必要になります。自社を適正に運営するために必要な規則と認識した上で、代理店の実態を踏まえて検討する必要があります。
- ・また、乗合代理店の場合は、各社の規定を束ねて自社規定に置き換えることは OK ですが、各社の規定には違いがあるはずで、単に「持ちよった」だけでは「態勢」にはなりません。各社の規定内容を確認の上、相違表を作成し、社内でも共有することが必要です。
- ・規定は頻繁に変わります。常に最新の内容に更新しておく必要があります。確実に実施するために担

当者を定め、その実施状況を点検項目にしておくことも有効です。

- ・ 規定類は従業員がいつでも閲覧できる状況になっていることが必要です。紙ベースでもいいのですが電子データに取り込んで、いつでも、どこからでも閲覧できるようにすることが有効です。

(2) 適正な教育・管理・指導 (Do)

観点 募集人の資格取得状況および資格の有効期限を適切に管理しているか

【点検のポイント】

- ・ 募集人単位の資格取得計画が年初に策定されていますか
 - ・ 資格管理のデータは最新状態に更新されていますか
- その前提として、各募集人の資格取得状況、更新日、更新結果等が代理店内で管理されていますか 資格の管理は保険会社任せでは×です必ず自社で管理してください。

観点 募集人に対して教育・管理・指導を適切に行なっているか

【点検のポイント】 日本代協アカデミーの活用が有効です

- ・ 年初に募集人ごとの能力・特性に応じた自社の研修計画が策定されていますか
(個々の強み・弱みが分かっていないと実効性ある教育はできません。また、新人は勿論ですが、ベテランの募集人ほど新たな取り組みができていないことが多いので注意が必要です)
- ・ 研修の行程管理は行われていますか 記録は取っていますか
- ・ 研修実施後に理解度確認テストを実施して募集人ごとの強み・弱みを把握していますか
確認テストは 100 点取れるまで実施していますか
- ・ 欠席者への補講が確実に実施されていますか (誰が行いますか 記録はありますか)
- ・ 乗合代理店で推奨販売・比較説明を行なっている場合、募集人は自社の販売方針 (パターン) を理解していますか ロープレで確認していますか (金融庁検査ではその場でロープレが要求されます)

(3) 自己点検等の監査 (Check)

観点 自店で定めた社内規則等に沿って適切に業務を運営しているか

【点検のポイント】

- ・ 募集人の自己点検は現物を確認しながら時間をかけて実施されているか
(実効性を高めるためには、担当者同士の相互チェック方式も有効です)
- ・ 全項目に「○」がついていないか 「○」した根拠はあるか 記録はあるか
(改善が必要なことは多いはずですが、「○」を付けることが目的になっては本末転倒です。自社と募集人自身のレベルアップのために日々の改善を繰り返すサイクルを作って下さい)

- ・ 自己点検は年複数回実施されているか
- ・ チェックリストは管理者による精査、フィードバックが行われているか 管理者は書面等の現物を確認しているか (○× だけみも無意味です)
- ・ 経営者自身のチェックは行われているか
自己点検では募集人等が主体となりますが、監査で本当に大事なことは「経営者のチェック」です。経営者自身がルールを破っていることもありえますので、弁護士に見てもらい、ベテランの業務責任者に見てもらい、社員に評価してもらおうといった取り組みが必要です。良くも悪くも小企業の場合は経営者が全てですので、チェックリストに基づく事務・業務点検以外に、「経営者自身のあり方をチェックする」目が必要です。
- ・ 補足ですが、整理整頓ができていない従業員は、ルールに沿った運営が疎かになっているおそれがあるので、要チェックです。

観点 苦情の対応・管理を適切に行なっているか

【点検のポイント】

- ・ 募集人は苦情等のお客さまの声の定義と報告ルートを正しく理解しているか 報告漏れはないか 記録・工程管理は適切か
- ・ 保険会社に報告が必要なお客さまの声は漏れることなく、適切に報告、連携できているか
- ・ お客さまの声が社内で共有されているか そのためにどのような取り組みが行われているか

(4) 改善に向けた態勢整備 (Action)

観点 自己点検や苦情等で判明した不備の原因を把握のうえ、改善策・再発防止策等を策定して実施するなど、問題点の改善に向けた態勢を整備しているか

【点検のポイント】

- ・ 改善計画書などを用いて、点検で把握された是正項目を見える化し、行程を把握しているか
- ・ 点検で把握された自社の課題を社内会議などで共有しているか
- ・ 改善した具体的な事例はあるか 記録はあるか 改善の効果は出ているか

主なものを列挙しました。自社の規模や業務の特性に応じて、それぞれの PDCA サイクルを作り上げ、日々の改善を繰り返しながらレベルを引き上げて下さい。「自社の取り組み」ですから、答えは皆さんの中にあります。どうぞよろしくお願いいたします。

[作成 日本創倫株式会社専務取締役 (SEO) オフィサー事業部長 風間利也]

[配信 日本代協事務局]