

# 代理店の課題解決につながるサポートを

山梨代協

## 2022年度通常総会を開催

### 日本代協正会員実態調査踏まえセミナー



小見氏

山梨代協は5月25日、2022年度通常総会とともに、日本代協正会員実態調査をテーマにセミナーを開催した。講師は、日本代協常務理事の小見隆彦氏。実態調査から見えてきた代理店の課題を紹介しながら、課題解決につながる日本代協のサポートや考え方を提示した。同実態調査は、2021年10月から12月に実施されたもので、63・7%（7115店）の回答を得た。

## 提供する施策の有効活用を推奨

同調査は1976年に始まったもので、今回で8回目。都道府県代協の会員を対象に、代申保険会社、乗合の状況、人員構成、取扱保険料・代理店手数料等から経営実態に関して調査をしてきた。2014年度には、東日本大震災で被災した地域（岩手県・宮城県・福島県）の損保代理店を対象に、「東日本大震災による損害保険代理店経営への影響に関する調査」を実施し、翌年度には、調査内容や設問項目等を抜本的に見直し「代協正会員実態調査」として展開。損保代理店の経営状況と課題を把握するとともに、都道府県代協会員から求められる日本代協の支援の在り方を検討してきた。

今回の調査では、これまでの調査項目に加え、新型コロナウイルス感染症拡大等の課題を盛り込み、インターネット上で実施した。全体的に見ると、組織体制や手数料収入の増減、待遇・給与など、会員間におけるばらつきや、高齢化の進展が確認された。現状の代理店手数料ポイントの体系では、ある程度の規模がないと手数料収入は増収にならないこと、専業チャネルは他チャネルとの比較で厳しい状況にあることが推測される。

また、BCP策定については、策定済みが前回の19・7%から38・5%に増加しているものの、事業の公共性を鑑みると十分とは言えない。多くの会員が抱える課題は次のとおり。

- 仕事のやり方が属人的で組織として無駄が多い
- マーケティング（顧客の維持・創造）が不十分
- 組織が小さく成長余力がない
- 強みが見えない・違いが分からない
- 社員の時間・能力を活用する仕組みづくりが不十分
- 社員教育の仕組みがなくその余力がない
- 経営力が不十分
- 後継者対策が不十分

小見氏は「日本代協正会員実態調査を踏まえ、保険代理店として、あなたは何を考えますか？」と題して講演。2001年度以降から代理店の合併・分離が急増、代表者・従業員ともに高齢化が進み、経営状況（代理店手数料ポイントの増減等）やBCP策定

状況等の項目ごとに調査結果を解説するとともに、金融行政の考え方や日本代協の支援策を紹介した。

金融行政は「経営者の経営力・人間力」「顧客本位の企業文化」「組織としての自立・自律」を代理店に求めており、顧客本位は要請ではなく、消費者の要求だと考えている。ミニマムルールの厳守は大前提で、中途半端な代理店・募集人は業法で排除され、自分本位から抜け出せない代理店は消費者に排除されることになるという。

同氏は「金融庁は、ミニマムルール順守（最低基準検証）レベルの代理店が多く存在すると考えられている」と指摘。コロナ禍で浸透したデジタル化によって顧客本位はさらに高度化・複雑化し、代理店間の競争はDXがベースになるため顧客対応力に大きな差が生じる可能性があること、システム投資等を含めて二歩も三歩も先を狙う顧客本位の業務運営が求められると強調した。そのうえで、保険会社から提供される最低基準検証レベルの研修を、自社独自のシステムと勘違いしている会員が多いことが今回

の調査で判明したといわれ、募集人ごとの教育工賃・マネジメントや好事例取り込み・最新情報を共有できる代協独自の教育研修システムの「日本代協アカデミー」の活用を呼び掛けた。

また、代理店賠償保険「日本代協新プラン」の加入は必要不可欠であること、経営相談や支援を行う「代理店経営サポートデスク」の活用や事業継続力強化計画認定制度取得のサポートなど日本代協が提供する施策の有効活用を推奨した。

同氏は地域の代理店決のヒントにしてほしい」と呼び掛けた。

たときに顔が浮かぶ身近な相談相手であり、どのような時でも顧客の役に立てるように組織（人・モノ・カネ）を活かし、社員が生き生きと人のために働き喜びを感じられ、自社（組織）の強みが明確で、仕事に余裕があり顧客接点の時間と質を確保できる「存在が理想だと述べた。

最後にDXが顧客本位の高度化に大きく関わっていると訴え、「日本代協アカデミーでは会員のデジタル活用事例を紹介している。自社の課題解決のヒントにしてほしい」と呼び掛けた。

同氏は「日本代協正会員実態調査を踏まえ、保険代理店として、あなたは何を考えますか？」と題して講演。2001年度以降から代理店の合併・分離が急増、代表者・従業員ともに高齢化が進み、経営状況（代理店手数料ポイントの増減等）やBCP策定

状況等の項目ごとに調査結果を解説するとともに、金融行政の考え方や日本代協の支援策を紹介した。