

## ふうたのワンポイントレッスン

Vol.2 代理店監査におけるプロ代理店の体制(態勢)整備課題(2)～社員の教育研修～

体制整備の豆知識の Part7、2 回目は社員の教育研修についてお届けします。

\*\*\*\*\*

プロ代理店が改正保険業法のもとで、これからも生き残れる保険事業者(代理店)となるためには、改正保険業法(ルール)を遵守し、顧客本位の業務運営の原則(監督指針)に沿った、自店の体制(態勢)整備や業務運営を図らねばなりません。

弊社(日本創倫)が実施している代理店監査において、プロ代理店の必要な体制(態勢)整備ができていく課題が主に3つあります。

1つ目は、自店の点検・チェックなどによる内部監査の実施です。

2つ目は、自店の募集人や社員の教育研修です。

3つ目は、日常業務において接する個人情報や個人データの取扱管理です。

今回は前回に続き、2つ目の「自店の募集人や社員の教育研修」がなぜ、できていくのか、説明したいと思います。

保険代理店にとって人材(人財)は、収益や業務推進を大きく左右し、体制(態勢)整備においても大変重要です。

保険代理業の事業目的を達成するための保険募集活動を組織的かつ持続的に遂行していくためには、目的意識を持ち、社内規則・ルールを遵守して業務遂行ができる能力を持った社員が必要ですが、自店において、募集人や社員の教育研修に関する社内規程が備わっておらず、教育研修計画や研修カリキュラムなども整備されていない保険代理店が多く見られます。

まず、会社の業務遂行に必要な知識や技能を計画的に教育し、社員に自己啓発を促し、企業目的を達成できる知識、技能、企画力、判断力をもつ社員を育成することを目的とする「教育研修管理規程」が必要です。

また、募集人や社員の教育研修の責任者として、「教育管理責任者」を任命・配置することも必要です。特に生保乗合代理店の場合、要件として生命保険募集人が募集・契約維持管理のための知識や技術を付与したり、日常的な販売倫理の教育指導を行い、乗合各社の商品知識・契約保全事務など教育の履修管理等を行ったりすることが必要です。

「教育管理責任者」は、会社の経営計画に則し、教育目的・方針に基づく長期的な教育計画や年次の教育研修計画を立て、実行することが重要です。

弊社では、社内規程【教育研修管理規程(雛形)】を提供し、次の3つを基本とした内容により、社員の育成や成長を推進してもらっています。

#### (1) 職場内教育 (OJT)

職場内教育 (OJT) とは、各職場における日常業務の遂行はもとより、管理・監督者による個人および集団指導によりその成果 (目的達成) が期待できる人財育成のために教育研修施策を行うものです。

所属長 (管理者) は、管下社員に対して職務に必要な知識および技能、態度等を日常の仕事を通して計画的に目的を持った教育指導により育成し、仕事への意欲を高めなければなりません。

#### (2) 職場外教育 (OFF-JT)

職場外教育 (OFF-JT) とは、自己啓発や職場内教育 (OJT) では難しい社員教育・研修を社外で積極的に推進するため、e-Learning など社外の教育研修や派遣教育などの職場外や業務外教育により社員の成長を推進するために、以下のような階層に必要な教育研修施策を行うものです。

・「新入社員教育」としては、社員としての態度、知識、技能などを身につけるため、一般教育、職場実習を含む職務教育、及び技能教育などが必要です。

・「中途採用者教育」としては、社員としての態度、知識、技能などを習得させるために行うもので、職種及び階層にあった内容の導入研修などが必要です。

・「管理者研修」としては、業務遂行に必要な部下の教育管理指導及び経営トップの要求に応じ、必要とする研修などが必要です。

・「専門職研修」としては、専門分野のエキスパートあるいは業務のスペシャリスト養成を目的に職務知識や技能を習得させるための教育研修などが必要です。

### (3) 社員の自己啓発の促進支援

保険代理店は、社員の自己啓発を積極的に奨励し、自己啓発により資格取得や新しい知識・技術の習得などに必要に費用を助成するなど、社員の能力向上を促進・支援することが大切です。

また、教育研修の効果や実際の業務がルール（規程）に従って実施されているか否かについては、内部監査等により客観的な効果検証をする必要があります。

これから生き残れるプロの保険代理店とは、募集人や社員が成長するような教育研修を実施し、また社員は積極的に自己啓発し、成長するような企業文化を持つ保険事業会社のみではないでしょうか。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社 代表取締役（CEO） 山本 秀樹

配信：日本代協事務局