



一般社団法人 日本損害保険代理業協会 会長 小田島 綾子

求められるリスクマネジメントの観点 個別化したニーズに対応した提案を!!

あけましておめでとう
ございます。

2023年を迎えるにあたり、所感を申し述べ、
新年のご挨拶に代えさせていただきます。

はじめに、昨年は3年
ぶりに日本代協コンベン
ションの実開催が叶い、

全国からお集まりいただいた皆様のお顔を拝見し、大きな活力となりました。本当にありがとうございました。

環境変化と代理店の存
在意義

長く続く新型コロナウ
イルス禍に、昨年のウク
ライナ侵攻、そして為替
変動、物価高など私たち
を取り巻く環境、経済状
況は大きく動き続けてい
ます。そして、近年の環
境や社会に配慮したサス
テナビリティな世界へ
の関心の高まりも見逃せ
ず、いかなる業種も、ま
ず、変化に対応した経
営、事業運営が必要なこ
とは間違いありません。

一方、このような時代
になればなるほど、新た
に出現するリスクからお
客様をお守りするのが、
私たち保険代理店の使命
です。お客様が直面する
危険は変化しており、形
の異なるものから、目に見
えない財産、利益、権利
など幅が広くなりまし
た。よって保険代理店は、
単に保険商品を提供する
のではなく、リスクマネジ
メントの観点から、個人、法
人を問わずお客様に対し
て求められ、個別化した
消費者ニーズに対応した
提案ができるよう、募集
人としての知識の拡充や
体制整備が必要です。

でも、お客様が事故
に巻き込まれないような
サポートツールの案内、
万一、危険に遭遇しても
早期復旧できるような支
援策を提案することも、大
切な役割となりました。
このように私たちの活
躍の場は広がり、存在意
義は、これから一層高ま
るのではないでしょ
うか。保険代理店として
はチャンスが到来してい
る時(とき)と言えるの
かもしれません。

△施策の目的や意義を理
解する重要性
△存続の通り、代協は、
「損害保険の普及と保険
契約者及び一般消費者の
利益保護を図るため、損
害保険代理店の資質を高
め、その業務の適正な運
営を確保し、損害保険事
業の健全な発展に寄与す
る」とともに、幅広く社会
に貢献するための活動を
行うこと」を目的として
います。

日本代協では、最も重
要な「資質向上を図るた
め」、損保協会が運営す
る経験や知識を積んだ
「コミュニケーション能力
の高い損害保険トータル
プランナーをより多く輩
出すこと、そしてオン
ラインを使い継続学習す
ることで、知識と業界界
新動向の両面からの情報
収集が常に可能となる日
本代協アカデミーの推進
を図っています。また、自
社の価値を向上させると
ともに、お客様への価値
提供力向上にもつながる
事業継続力強化計画認定
や社労士診断認証制度、
さらにリスクマネジメント
講座、後継者育成のた
めの「代理店経営未来塾」
などを展開しています。

そして、幅広い探検
隊を始めとしたCSR活
動、防災・減災の取り組み
も、代協が得意とする
ところでは、

各代協が競う3冠王の
項目に含まれている施策
もありませんが、数値目標
達成がゴールではなく、
各会員が取り組みにより
研鑽を重ね、お客様への
価値提供力の向上を実現
していくことが大切であ
ることは、皆様ご理解い
ただいている通りです。
この目的や意義を繰り返
し確認しながら、進めて
参ります。

また2021年度よ
り、金融庁監督局保険課
長と全国47都道府県の代
協会長との意見交換の場
において、地域で頑張る
代理店が、お客様に対し
てどのような価値を提供
しているか、また募集現
場における課題や悩み
を、行政当局に直接伝え
る機会を設けています。

今後このような取り
組みを継続し、様々な課
題解決に繋げていきたい
と存じます。

今まで以上の「自立と自律」が必要に

業務品質管理の高度化を コロナ禍を転機に デジタル化も

△顧客本位の業務運営に
向けて

さて、損害保険業界に
おいて、お客様と接点を
持つのは多くの場合、代
理店です。地域に根ざし
てお客様に寄り添う私た
ちは、顧客本位の業務運
営と言われるずっと以前
から、お客様本位の取り
組みを続けて参りました。

昨年9月、金融庁から
リリースされた2022
年保険モニタリングレポ
ートの中には、「顧客本
位の業務運営をさらに推
進する観点から、財務局
と緊密に連携して、損害
保険会社と代理店の双方
との対話を実施し、」と
いった記載があります。

意味合いを考えますと、
代理店の業務品質管理に
ついても高度化が求めら
れ、保険商品の説明に加
え自然災害に対するアド
バイス、公的保険の情報
提供など、更なる資質向
上に力を入れるばかりで
なく、コロナ禍を転機に
デジタル化を進めなが
ら、業務プロセスの効率
化を図る、労働環境をさ
らに整備していくなど、
今まで以上に「自立と自
律」も必要です。バック
オフィス機能や、コール
センターなどで仕事に携
わる若いスタッフさん、
女性の力も見逃せませ
ん。そのような方々の活
躍の場を広げながら、保
険業界の職業魅力も伝え
ていきたいところです。

△保険会社との連携、金
融庁との対話

もちろん、保険会社と
の連携も一層重要になり
ます。代理店と保険会社
それぞれが目指す方向性
に大きな差はないと考え
ますが、メーカーと販社
という立場の違いもあ
り、様々なコミュニケーション
ギャップがいました
に生じていることも事実
です。

こうした課題解決のた
めに、日本代協では20
07年度から「活力ある
代理店制度等研究会」、
通称「活力研」を開催し、
お願ひ申し上げます。

2023年、会員の皆
様にとって大いなる飛躍
の年となりますよう、そ
して皆様、社員の方々と
ご家族様にとって健やか
な年になりますことを祈
念しております。
本年もどうぞよろしく
お願ひ申し上げます。