



先小山会長

兵庫代協(先小山剛会長)は、5月25日午後2時から神戸市中央区の本テックラウンパレス内ザマカスクエア神戸で、第16期定時社員総会を開催した。第2部では、保険ジャーナリスト(有限会社インスウォッチ取締役編集人)・中崎章夫氏が「5年先を見据えた保険業界の変化と代理店の存在意義―AI・DX対応でどう変わる代理店の在り方」をテーマに講演した。

11店が新規加入し組織率上昇

総会では先小山会長が冒頭挨拶に立ち、「毎年日本代協より4月に活動に対する目標達成状況が公表されている。特に会員増強、仲間づくりが最大のポイントだ。昨年、私が総会の席で兵庫代協の組織率を50%にもっていきたくて発言した。結果は11店の新規加入があった。2桁の新入会員の仲間を迎えることができたのは全国的に見ても数少ない一つだと思う。3月10日、東京で日本代協の全国の会長会が開催され、金融庁の三浦保険課長にお越しいただいた。そこでインタビュウを行い、兵庫代協からは2件の質問を出した。それも含めすべての質問に三浦保険課長に回答をいただいた。その内容については日本代協のホームページに掲載されているので、ぜひご覧いただきたい。それまで私が持っていた金融庁のイメージは保険会社に対して業務停止命令を出す金融

5年先を見据えた 保険業界の変化と代理店の存在意義

兵庫県代協 定時社員総会・セミナー開く

代理店は「信用力」「貢献力」という優位性が



会場の様子

AI・DX対応でどう変わる代理店の在り方 顧客への貢献度、サービス重視の時代に



中崎氏

第2部の中崎氏による講演要旨は次のとおり。▼現在、国からの指導によりDX化が始まっている。現場からデジタルを活用して、生活や取引等、いろいろな場面で楽しさや便利さを伝えていくような試みが必要になってくるのではないかと。代理店の皆様は真先にデジタルに取り組み、自分の周りの困っているお客様をバックアップしていただきたい。これから地域において相談展開をされている代理店が活躍する場面はいくらでも出てくると思う。

ネット通信が始まった頃は、ユーザーは一方的に情報を取らただけだったが、そのうち双方でコミュニケーションができるようになった。ただしこれはグループとかアップルとか巨大な会社を中心にあって、「うちの領域では自由に通信してよいけれどその代わり情報はしっかり覗きますよ」というもの。人工知能がユーザーの興味趣向にあったものを解析してリコメンドし、そのリコメンド機能の売上が全体の3割になっている。

ネット通信が始まった頃は、情報がブロックごとで鎖でつながれていて、改ざんができない。非常に透明性と安全性の高いものだと言われている。これから我々もブロックチェーンを基盤にした仕組みを考えていかなければならないだろう。今年に入ってからチャットGPT(生成型AI)が話題だ。これまでのAIが検索機能だったのに対して、チャットGPTは質問に答えてくれる対話型。チャットGPTで保険会社はどう変わるのか。すべての分野に活用が可能。商品開発、引受審査、マーケティング・販売、保険金支払い、防犯・安全管理など。これからは保険会社に問い合わせたらAIが応えるような仕組みになってくる。

ニューテクノロジーを使えば、組織は大きくしなくてもお客様の満足度は高められる。その一つが仮想空間。メタバース(仮想空間)の世界では、体の不自由な方や高齢者がアバターを使って行きたいところへ行ける。在りたい姿を作ることができ。これからは現実の世界と仮想の世界が広がっていく可能性がある。新たなテクノロジーの世界として暗号資産のほかに、NFTやスマートコントラクト、分散型自律組織(DAO)などが台頭している。これらはブロックチェーンに基づいて構築されている。こういう社会が出てきているということも記憶にとどめていただきたい。

少額短期保険の参入を推進。その背景には保険会社の巨大レガシーシステムを抱えるゆえの悩みやスピーディーな商品開発の実験場、新規ニッチ市場の開拓などが挙げられる。また旅行や航空券用、コンサートチケットなどさまざまなサービスのキャンセルを補償する組込型保険も提供。将来、保険以外の事業モデルを推進していく可能性がある。商品開発の動向として、公的保険の補完。それは規模の大小は関係ない。ネットワーク型でない。ネットワーク型代理店が必要。一人のお客様との関係を重視。保険販売から顧客支援・コンサルティング事業への転換。皆様は「信用力」「貢献力」という優位性がある。DXを活用し、いかに地域で顧客にデジタル化を推進する役割を果たせるか、いわば「下から」のDXの担い手たり得るかがこれからの活路開拓につながる。ぜひニューテクノロジーを活用した自分たちの顧客価値をどこまで考えていただきたい。