



総会のようす

山梨代協 第15期通常総会開催

山梨代協(土屋契会長)は6月2日、甲府市のホテル談露館で第15期通常総会を開催した。総会には会員22人が出席。2022年度事業報告や2023年度事業計画など5つの議案を審議し、いずれも可決した。

審議に先立ち挨拶した土屋会長は「事業としての代理店業を継続していただくことを協会の中心に考えていくと感

じている。この業界の仕事は、社会が必要とされているものだ。お客様との接し方は変化し多様化していくと思うが、協会の会員がしっかりとこの変化に対応できる代理店として、存在感を示すことができるように進化を促していきたいと思っ



大井氏

た。総会終了後はSDGsトークセッションセミナーを予定していたが、台風2号による豪雨のため安全を最優先として急遽中止となった。

当日は、来賓として損保協会関東支部山梨損保会の丸山知弥会長や日本代協の小俣藤夫副会長、損保会社7社の支店長らが列席し、丸山氏と小俣氏から祝辞が寄せられた。

会員に有効な情報提供を

山梨代協 第15期通常総会開催

UCDA 企業とお客さまとの情報格差とは

日本代協の協力のもとセミナー開催



村氏

第一部で村氏は、企業と消費者との間で実際に認識の違いが生じた結果、景品表示法による処分が下された事案として、旅行会社によるパッケージツアーのパンフレットの表示内容を例に挙げて説明。この旅行会社による北欧へのバック旅行のパッケージツアーでは「白夜の旅をしてみませんか」という記載があったものの、実際の現地は消費者がイメージする白夜の状態になるのは一日のうちほんの一瞬だけだったという。

「白夜といえば、消費者は一日中、日が沈まないことをイメージする」と村氏は一般的な消費者心理を説明。しかし、旅行会社の言い分は「白夜の旅というのは北欧旅行の枕詞のような修飾語であるのが業界内の常識だ。本来の白夜の体験ができると思うのは非常識な話」と述べるなど、消費者の認識に非があるようなものであったという。

こうした状況の中でセルサイドとバイサイドのギャップを埋めるためには、DXを活用した双方向のコミュニケーションを図るための共通プラットフォームが必要だと提起。共通プラットフォーム上でバイサイド・エンドユーザーに対する情報の分かりやすさを推進することで、セルサイドは顧客への問題解決型のサービスを提供できるようになるといった見方を示した。

企業と消費者に認識ギャップ 共通プラットフォーム構築が必要

一般社団法人ユニバーサルコミュニケーション協会(UCDA)は6月19日、日本代協の協力のもとで「企業とお客さまとの情報格差とは」をテーマにオンラインセミナーを開催した。セミナーは3部構成で進行。第一部では東京経済大学現代法学部教授で弁護士村千鶴子氏が「消費者と企業、常識の乖離なき消費者問題が起きているのか」とについて、第二部では武蔵野大学客員教授で年金シニアプラン総合研究機構理事の大井幸子氏が「金融における情報の非対称性を考える」について、第三部では日本代協会長の小田島綾子氏が「損害保険、顧客接点で起きていること」についてそれぞれ講演した。

こうした事案を踏まえ、村氏は「この企業も決して悪意があったわけではなく、思いがちな業界の常識が一般の常識でもあると企業が思い込んでしまったことで生じた」と指摘。その上で「企業のある方として消費者がどのような見方や捉え方をしているか、消費者の脳がきちんと整理できる表現になっているかどうかを常にリサーチし、改善努力を続ける必要がある」との考えを示した。



小田島氏

第三部では小田島氏が、保険代理店の取組みについて説明。多くの保険代理店が現在、地域の顧客に発信している情報提供の内容として、住宅修理業者に関するトラブルや悪質なロードサービス業者との料金トラブルへの注意喚起、公的保険制度と民間保険制度のあり方を踏まえた保険加入の考え方を例に挙げて紹介した。悪質な住宅修理業者やロードサービス業者とのトラブルを消費者が回避するためには、火災保険や自動車保険の契約者と接点を持つ代理店が顧客から相談を寄せてもらえるような存在にならなければならないとし、顧客との関係性を構築することに努めることの重要性を強調した。

小田島日本代協会長が講演

山梨代協(土屋契会長)は6月2日、甲府市のホテル談露館で第15期通常総会を開催した。総会には会員22人が出席。2022年度事業報告や2023年度事業計画など5つの議案を審議し、いずれも可決した。