

保険代理店のDXを考える

日本代協東関東ブロック協議会

東関東ブロックセミナー開催



塩野氏

開催に先立ち東関東ブロック協議会会長の塩野忠氏(埼玉代協会長)が挨拶に立った。AIとDXは、保険業界において革新的な変化をもたらす可能性を秘めていると、業界に大きなメリットをもたらす一方で、データプライバシーやセキュリティの重要性にも焦点を当てなければならず、最良の選択を考えなければならぬ。保険業界は常に進化し続けており、新しいチャンスが日々、生まれている。AI時代におけるDXはこれらのチャンスを最大限に活用する手段として非



土川氏

常に重要。今回のセミナーが有益な情報となるよう願っている。今後とも代協活動に協力してほしい」とチャットGPTを利用して作成したという挨拶を披露した。講師の土川氏はまず、チャットGPTが音声対応をスタートさせたという最新情報や、DXは環境変化を認識しどのように変容すべきかを考えることとの見解を示した。DXの事例としてエンベデッド・インシュアランス(組込型保険)に言及し、「消費者がネットで買い物のついでにシムレスに保険加入できる仕

日本代協東関東ブロック協議会(茨城代協、埼玉代協、千葉代協、栃木県代協)は10月27日、大宮ソニックシティ(埼玉県さいたま市)で東関東ブロックセミナーを開催した。日本代協アドバイザーで名案企画代表取締役の土川尚己氏が「AI時代における保険代理店DXの可能性とは」と題して講演。コロナ禍で進んだデジタルツールによる顧客対応や募集活動を振り返るとともに、保険代理店の今後について考えた。

顧客基盤はデジタル対応が必須

リアルとオンラインをバランスよく活用

組みが広がっている。今後、テクノロジーが進化し高額の保険に対応するようになると、プロ代理店にも影響が及んでくる」と指摘した。このように大きな変化が予想される保険代理店と顧客との接点について、「顧客本位の業務運営の側面からもオンラインは重要」とし、オンラインを活用し成功した来店型保険代理店の事例を挙げ、「これからの顧客基盤はデジタル対応が必須」と強調。そして、保険はオンラインに適した業態であること、オンラインは非対面ではなく対面であ

ること、プロ代理店の強みである対面価値を効果的に提供するために有効だと訴えた。その一つの活用方法として、高齢者対応に際して遠



(損保版)

第1～4月曜日発行
発行所 新日本保険新聞社
大阪市西区堀本町1丁目5-15
(郵便番号550-0004)
電話 (06) 6225-0550 (代表)
FAX (06) 6225-0551 (専用)
購読料 1か月2420円
(消費税、送料込み)

©新日本保険新聞社 2023

シンニチ保険Web
www.shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー
閲覧パスワード
Respect
2023年12月4日 AMまで
※偶数月の第一日曜日正午ごとに変更

方の家族とのオンライン面談を挙げたほか、顧客・弁護士、顧客・紹介者等さまざまなパターンでオンラインを活用した「新たな対面価値の創造」の重要性を指摘。オンライン面談に対する顧客の満足度は非常に高いこと、顧客とリアルで対面することがベストという考えから脱却しオンラインを活用したいと考える若い募集人の思いを潰さないでほしいと語った。

一方で代理店経営におけるオンラインのメリットにも言及。移動が不要となることで交通費の削減や面談時間の増加、これまでの移動時間を人材育成や学習時間に充てられること等を挙げ、「動画学習やオンラインロープレ、オンライン同行等、人材育成にもDXが必要になる。オンラインで効率化を図りプロ代理店ならではの価値提供を実現できる」と述べた。

また、顧客層で高齢者が多い場合は見直す必要があること、オンラインで遠方の顧客を増やせるため、早め導入すべきことを示した。同氏は最後に「リアルとオンラインをバランスよく活用することが重要。いずれオンライン面談が主流になると、早めに導入すべき」と説いた。