新日本保険新聞
（損保版）
第１～４月曜日発行
発行所　新日本保険新聞社
大阪市西区靱本町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 2025

78th Anniversary since1947
創業昭和22年
保険・共済業界と共に歩んで78年

失われた信頼を代理店・代協の力で取り戻す

神奈川代協　体制整備情報提供・情報交換会を開催

神奈川代協（三ヶ尻明広会長）は昨年12月19日、横浜市のロイヤルホールヨコハマで体制整備情報提供・情報交換会を開催した。第一部では、神奈川代協シニアアドバイザーの野元敏昭氏が「業界動向と体制整備」について、日本創倫専務執行役員の風間利也氏が「体制整備のウイークポイント」について、それぞれ講演し、第2部の情報交換会では、神奈川代協の会員代理店数社が「比較推奨販売」「個人情報管理」「お客様の声」について自社の取組みを紹介した。会に先立ち挨拶した三ヶ尻会長は「損保業界ではさまざまな出来事（不祥事）が起きており、それに対する改革を進めようとしている。失われた信頼を代理店そして代協の力によって取り戻していきたい」と述べ、メインプログラムにつなげた。

改めて体制整備の重要性を指摘

会員代理店が自社の取組みなど紹介

三ヶ尻会長

野元氏

風間氏

第一部の講演で、保険代理店による体制整備の重要性をあらためて呼びかけた野元氏は「代理店にとっての体制整備とは、これまで代理店を守っていた保険会社の傘を取り払い、自ら自分に合った傘を用意し、雨風を防ぎながら陽ざしを浴びる企業にすることだ」と説明。

また、代理店が整備するべきものには「体制」と「態勢」があるとして、体制は形であるのに対して態勢は実態だと述べ、このうちの態勢整備とは、必要な規程をつくったら従業員に対して適切な教育・管理・指導を行い、その実行状況を点検し、必要な改善を行うという一連のPDCAサイクルを各業務で継続的に実践していくことだとした。こうしたPDCAサイクルを実施する際の留意点について野元氏は「PDCAを単に回すことに意味があるのではなく、大事なことはルールの本質を事前に理解したうえでPDCAサイクルを回すことだ」と強調した。

次いで登壇した日本創倫の風間氏は、これまでの同社による代理店監査のなかで浮き彫りになった相対的に課題の多い項目を紹介した。そのうちの一つが経営管理（ガバナンス）体制だとして、とりわけ「取締役会、経営会議の設置（議事録の作成、保管）」についてはビッグモーター社において形骸化していたことを引き合いに出し「今後の金融庁や財務局のよる検査でチェックされる一丁目一番地の項目だ」と強調し、社内での整備を求めた。

顧客保護等管理体制についても多くの代理店で是正対策の必要があると指摘。特に「個人データ管理台帳の必要事項の記載（取得日、廃棄日）」や「個人データ管理台帳の定期的な棚卸」「業務に使用する手帳、ノートパソコン（フォルダ）の個人情報の残置」の確認・管理がきちんとできている代理店はほとんどないとして、情報漏えいを防ぐためにもこれらの情報管理の徹底を求めた。

第二部の情報交換会では、会員代理店5社が自社の取組みを紹介した。「比較推奨販売」の取組みを紹介した株式会社エスホケンは45名体制の乗合代理店。各募集人が比較推奨販売をきちんと行えるようにするために、募集時のトークスクリプトを作成し、それを使った募集人への研修を繰り返し実施していると話した。

「個人情報管理」についてMINATO株式会社は、顧客とのメールのやり取りは1か月後に削除し、対応履歴などの記録はすべて代理店システムに残すといった顧客情報管理の方法をとっているとした。

同じく「個人情報管理」について株式会社ジェネラルインシュアランスエイジェンシーは、顧客等の個人情報は各募集人のパソコンに入れず、すべてクラウド上で管理しているとした。

「お客様の声」の取扱いについて株式会社ベストパートナーは「お客様の声の記録や抽出も大事だが、社員がお客様の声を代理店システムに入れやすくするように社内の雰囲気を良くすることが大事だ」と話した。それにより（社内共有しづらいような）苦情の声も隠さず入力してくれるようになったという。

同様に有限会社ベイ・スクエアは顧客からの苦情やクレームの声を集めるために、当事者の募集人を決して責めず、個人ではなく代理店全体として解決することを心がけていると話した。

5年、10年後のありたい姿を考える

神奈川代協が新春の集い開催

蛇の被り物を身につけて挨拶する三ヶ尻会長

神奈川代協（三ヶ尻明広会長）は1月15日、横浜市のロイヤルホールヨコハマで新春の集いを開催した。

年頭の挨拶で登壇した三ヶ尻会長は「保険代理店はネコ型ロボット」とユニークな例えかたをして、「ネコ型ロボットといえばドラえもん。ドラえもんは常にのび太君に寄り添い、悩みを聞き、解決策を考えてあげる。ドラえもんの四次元ポケットには解決に向けた秘密道具が入っているが、私たち代理店の四次元ポケットにはどのような秘密道具が入っているだろうか」と問いかけ、代理店としての付加価値の大切さを強調。

そのうえで、「神奈川代協はさまざまな活動をしている。すべては会員代理店がお客様から選ばれる代理店になるためだ。代協には情報や知恵、秘密道具がある。皆で集い、語らい、高め合うとともに、楽しく盛り上がっていきたい」と述べた。

来賓では、菅義偉衆議院議員の秘書の奥野智佐之氏、鈴木馨祐衆議院議員の秘書の佐波利昭氏、小泉進次郎衆議院議員の秘書の渡邊周平氏、横浜市会議員の伊波俊之助氏がそれぞれ、新春の集い開催への祝辞を述べた。

その後、新年会に移り、神奈川代協シニアアドバイザーの野元敏昭氏が乾杯の音頭をとった。

挨拶で野元氏は、参加した代協会員に向けて自由と規律の重要性としなやかな企業になる必要性、5年後10年後のありたい姿を考える大切さを呼びかけた。

春秋

「震災30年を振り返って」