兵庫県代協　第17期定時社員総会・記念セミナー開く

「顧客本位」を斬る！～10年後も選ばれる存在であるために～

代理店の社会的存在意義は非常時に本領を発揮してこそ！

総会のようす

兵庫県代協は（先小山剛会長）は、5月23日14時から、神戸市の神戸ハーバーランドホテルクラウンパレス神戸で、第17期定時社員総会および記念セミナーを開催した。総会では5議案が承認された。記念セミナーは、Hands-Onコンサルティングの野元敏昭代表が「『顧客本位』を斬る！～10年後も選ばれる存在であるために～」と題し講演を行った。

お客様に寄り添った対応を
会員アンケート調査を実施

開催に先立ち、先小山会長が挨拶に立ち、「今年1月1日に能登半島地震が発生した。我々も29年前に大変な思いをしたが、その能登半島地震で亡くなった方のご冥福を申し上げるとともに、いまだ避難所での困難な生活を余儀なくされている方々にお見舞いを申し上げる。この地震の発生当初からわが身を振り返らず会員が多数おられると聞いている。当代協を含めた義援金816万円余が日本代協を通じて石川県代協に届けられた。また、4月16日には加古川、姫路方面においてひょう災があり数万件単位で事故の通知があったと聞いている。今日参加の中にはその対応に日々忙殺されている代理店もあると思う。非常時における我々の社会的存在意義はこうしたときに本領を発揮しなければならないミッションがある。しっかりお客様に寄り添った対応を最後まで続けていただきたい。

先小山会長

昨年1年間を振り返ると、損保業界においてはいろいろな問題が露呈した。お客様に真面目に対応している代理店にとっては信頼感を根底から損ねる残念な状況である。保険会社も真摯に対応していると思うが、今後ともその姿勢を注視していきたい。この問題を受けて、当代協では会員アンケートを実施した。173店の代理店から忌憚（きたん）のない意見をいただいた。この集計結果を財務局神戸財務事務所の山本所長様、各社の支店長様にお渡しした。

当代協の諸活動の中における重要事項項目として仲間づくりがある。昨年は多くのご協力を得て目標の14店を達成することができた。反面17店の退会があった。今年は実増を果たしたい。次に損保協会主催のぼうさい探検マップコンクールにおいて目標をクリアした。募集人資質向上のためのコンサルティングコースの資格取得については目標24に対して30を達成でき、3冠となった。これらは皆様のご協力のもとにできた成果であるとともに、今年度も引き続きご協力をお願いする」と述べた。

山本所長

続いて、来賓の日本代協の小俣藤夫副会長が「日本各地で起こる自然災害に対し、日ごろからの備えや損害保険の重要性は明確になっている。保険代理店はお客様に対応するテーマとして、BCPや保険での対策など積極的に取り上げ、お客様や地域で備える機会につなげることが大切な役割といえる。また、プロテクションギャップの問題が深刻化しないように取り組みたい。兵庫県代協におかれては2023年度に三冠王になられ全国を牽引していただいたことに感謝申し上げる。今年度も引き続きご協力をいただきながら、さらなる活発な活動をお願いしたい」と挨拶した。

小俣氏

会員数300名のうち、出席者27名、委任状による出席者183名で総会が成立したことが報告された後、付議事項（5議案）の審議が行われ、いずれも承認された。役員改正では先小山会長が再任され「昨年度に引き続き、兵庫県代協が今年度も頑張っているなど評価をしてもらえるような活動をしていきたい」と力強く宣言した。

お客様起点、最善利益追求を
10年後のありたい姿をイメージ

記念セミナー開催に先立ち、財務局神戸財務事務所の山本健治所長が「日頃より損害保険の普及、契約者利益の保護、損害保険代理店の資質向上に向けた研修の実施、多彩なる社会貢献活動に取り組んでいただいていることに感謝申し上げる。損保業界においては昨今の問題についてはいち早い国民からの信頼回復に期待している。顧客との接点が重要である中、皆様が大きな影響力を持っていると考えている。地域に根付いた顧客本位の業務運営にしっかり取り組んでいただきたい」と挨拶した。

記念セミナーでは、野元氏が「『顧客本位』を斬る！～10年後も選ばれる存在であるために～」と題し講演。同氏は、保険代理店を取り巻く環境を認識することが重要であるとして、金融庁が「顧客本位の業務運営の原則」を法令化した真意に触れた後、代理店が生き残る唯一の道は〝顧客本位〟であり、顧客本位とは「お客様起点」「最善利益追求」であり、それがなせているかの判断は代理店自身でなく顧客の評価で決まると述べた。

野元氏

そして、その実践のカギは〝社員満足〟にあると強調した。

「顧客本位の品質」の基盤となる組織の体幹を鍛えることが必要で、まず、なぜそのビジネスを行っているのか、企業の存在意義等とともに正しい方向を示す判断軸となる「企業理念」を再定義し、その上で10年後の自代理店の「ありたい姿」をイメージすることだと述べた。そして、ありたい姿を実現するためには、現状を振り返ってそのギャップをいかに埋めていくかを9年、6年、3年といった未来からの逆算のステップをもってシナリオを描くとイメージしやすいと話した。また、心理的抵抗なく意見が言える風土などの企業文化を構築することも大切だと述べた。

さらに「お客様にとっての価値」を強化することは重要であり、そのためには①困ったときのよろづ相談窓口になる、②代理店全体でお客様を支える、③状況が変化しても価値を持続させる、④お客様の真のニーズに応える、⑤独自の強み・こだわりを持つ、⑥教育に投資する、⑦品質の手がかりを提供するといった7つの着眼点について解説。最後に「未来は自ら切り拓くこと」と締めくくった。

静岡県代協　24年度通常総会を開催

お客様に信頼と満足を提供する
会員間のコミュニケーションを大切に成長へ

静岡県代協（渡邉貢一郎会長）は5月31日、静岡市の男女共同参画センターで2024年度通常総会を開いた。総会では2023度事業報告や2024年度事業計画など6つの付議事項を審議し、いずれも承認可決した。なお、今総会は役員改選期となり、会長には眞木仁副会長が選任された。

総会に先立ち挨拶した渡邉氏は「私たちの活動の中心には常にお客様がある。お客様のニーズを理解し、信頼と満足を提供することが私たちの最優先事項だ」と強調。そのためには「倫理的な態度と透明性を維持し、お客様に安心感を提供することが重要だ」として、会員間でのコミュニケーションを大切にしながら共に成長し続けていきたいと述べた。

総会当日は東海財務局理財課長の倉地徹氏からメッセージが届き、会場で代読された。倉地氏は「わが国損害保険市場における顧客本位の業務運営の徹底および健全な競争環境の実現といった観点から、主に制度・監督上における必要な対応を検討するため、金融庁においては『損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議』を開催している。6月中に報告書のとりまとめを目指して議論しているところであり、そうした議論も注視いただきながら、改めて顧客本位の業務運営をお願いしたい」と求めた。

渡邉会長

総会に入り2023年度事業報告では、教育関連事業のうち日本代協アカデミーの今年度の新規利用登録者数が目標の10件に達したこと、代理店の価値向上のための事業では、社労士診断認証制度の新規登録数が今年度目標の29件に達したことなどの報告があった。また、さきごろ募った能登半島地震の義援金について、静岡県代協では会員代理店などの協力のもと29万8500円が集まり、日本代協から被災会員が所属する代協を通じて被災会員代理店に届けることを報告した。

第3号議案の役員改選では眞木氏が新会長に選任された。眞木氏は「代理店が災害時に手助けできるのは、代理店制度という特徴ある日本での募集制度が関係している。ご存じのとおり損害保険代理店は保険契約の代理権を持っている。日本の損害保険は販売ではなく契約であり、保険は契約時に単に手数料を頂いて終わりというわけではない。また、第1次リスク判断も行い、リスクの低下への助言や提案も行っている。このようなインフラとして大事な代理店制度を今後も維持・発展させていかなければならない」と所信表明した。

新会長に眞木氏を選任

眞木新会長

総会後はセミナーが行われ、日本代協の金澤亨専務理事が「これからの代理店運営～顧客本位の業務運営と経営力の向上を目指して～」をテーマに講演した。