

大阪代協だより

Web版



INDEPENDENT INSURANCE
AGENTS OF OSAKA INC.

■発行者

一般社団法人 大阪損害保険代理業協会
会長 山中尚
大阪市北区梅田1丁目2番2-1400
大阪駅前第二ビル14-1-2
TEL06-6341-6085

■大阪代協ホームページ

<https://www.osakadaikyo.or.jp/>



われわれは、次の募集規範を遵守し、消費者の利益に貢献します。

倫理規範

- ①社会性・公共性の自覚 ②自己研鑽
- ③信義・誠実性 ④信用の維持
- ⑤反社会的勢力との関係遮断

行動規範

- ①商品説明 ②最適アドバイス
- ③アフターサービス・アフターフォロー
- ④顧客情報の守秘 ⑤法令の遵守

理事会だより

☆7月15日に理事会が開催されました☆

●2020年度人材育成研修会を延期します。

- ・前回理事会にて9月7日開催を決定しましたが、環境が変りました。今回は延期して再度検討することになりました。
- ・9月または10月の理事会で決定する予定です。

●住友三井サービスと新たな提携をスタートさせます。

- ・紹介料などの条件面を見直しました。
- ・同社では各支部に担当を配置するなどバックアップ体制を充実させて対応します。

●御堂筋クリーンイベントは11/15に開催します。

- ・御堂筋クリーンイベントは年初の予定通り11/15に開催します。
- ・ただし規模を縮小し、大阪代協会員のみが参加、解散式も行わず密を避けて実施いたします。

(記事：吹原事務局長)



会員オリエンテーション
ページへのQRコードです。
是非ご覧ください。
(一部作成中です)

8月の予定

11日(火)～14日(金) 事務局夏季休暇
28日(金) 教育委員会 (大阪代協会議室・Web)

2020チャレンジ50

7月は1店の新規入会がありました

所属支部	代理店名 (敬称略)	代申会社
京阪	㈱デュポール	三井住友

☆大阪代協のHPに会員オリエンテーションツールを用意しています。

代協メリットがまとまっていますので、入会の勧誘に是非ご活用ください。

☆☆ 大阪代協のセミナー情報 ☆☆ みんなで勉強し、研鑽を積みましょう！！

下記の開催を予定しています。是非ご参加下さい。

●9月9日(水) 時間未定 @オンライン

「大阪代協提携事業説明会」

講師：各提携事業社のご担当者

☆☆ 体制整備情報 ☆☆

「森の賢者 ふうたのワンポイントレッスン Part5」
Vol.4 が配信されました。

今月は「テレワーク」がテーマです。
是非事務所内の皆様でござい読下さい。

～お客様のためにできること、必要なことは何なのか～

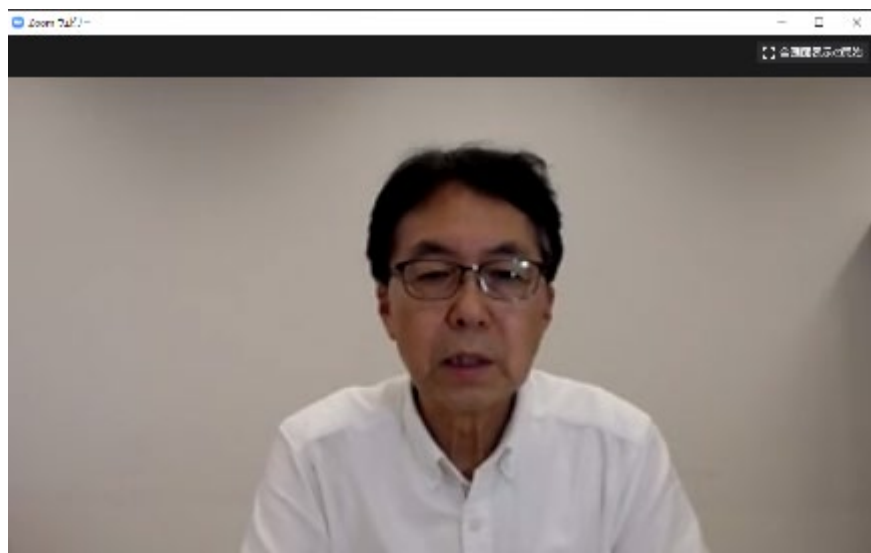
大阪代協WEBセミナー『関東財務局 直接対話公表結果 解説セミナー』が開催されました

大阪代協主催の『関東財務局 直接対話公表結果 解説セミナー』が、7月8日(水)午後1時30分からオンラインで開催され、会員・非会員代理店、保険会社社員など約400名が視聴しました。

セミナーに先立ち、山中尚会長(写真右)が「本日は、6月19日に公表された『関東財務局による保険代理店との対話』について、日本代協専務理事の野元敏昭氏に分かりやすく解説いただきます。野元氏は今回の直接対話の実施計画から関わっておられるので、だれよりも詳しくその本質をお話しいただけると幸いです」と挨拶しました。



モニタリングは、昨年の10月から今年2月にかけて119社の代理店にアンケートを実施し、そのうち61社の代理店に対し、①業務上代理店に求められる体制整備の実効性の確認(主に内部監査と教育)と②顧客本位の業務運営の具体的な取組状況について、関東財務局の担当官が直接代理店と対話を行ったものです。そして、その「対話」を通じ、「見て、聞いて、感じた」ことを6月19日付の行政文書として公表しました。



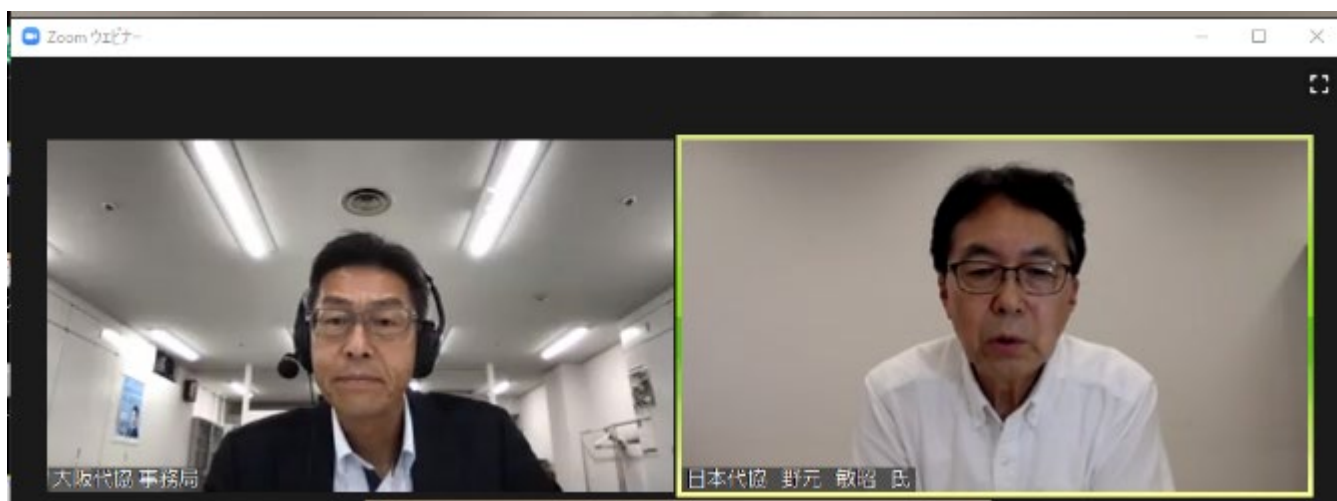
野元氏(写真左)は、まず今回モニタリング実施に至った経緯と、そのモニタリングが「平易でフレンドリーであったこと」「代理店の現場に赴き、その実態を直接見て、聞いて、感じようとしたこと」「検証・改善のプロセスを重視したこと」「顧客本位を基軸に、多くの事例が紹介されていること」「顧客本位に真面目に向き合って改善努力を繰り返す代理店への心あるメッセージであること」など、従来にない当局の対応と全国の代理店にとって有益なものであることに、日本代協として高く評価していると述べました。

続いて、モニタリング結果を「『時間』『立場』『特性』」と「『理念』『品質』」の構成のもと、5項目に分けて説明しました。

まず、『時間』では、ルールの本質を理解していないことから時間の経過や環境変化に見合った体制の継続的見直しが図られていない事例(業容拡大を優先して募集人を増加させているが、管理体制ができていない。募集人の採用の都度、乗合保険会社を増やしているが、代理店の実態に合っていない。内部監査規程は定めてい

るが、実施要領やマニュアルが整備できておらず、実効性がない）で課題を指摘する一方、好事例（体制整備委員会を隔週で開催し、経営・募集・事務品質の向上に向けた経営課題を議論している。保険商品を正確に理解する必要があるため、規模に見合った乗合会社の見直しを行っている）を紹介しました。そして、常に「お客様のためにできること、必要なことは何なのか」という顧客本位の考えのもとで、業務を行う過程において見えている課題を踏まえつつ、「ルールの本質」に照らして継続的な見直しを行うことが重要であると話しました。

『立場』では、ルールの本質を理解していないことから、立場によってルールの解釈や考え方に違いが生じ、適切な意思疎通が行われていない事例があると指摘し、代理店は保険会社の監査・点検においても「お客様のためにできること、必要なことは何なのか」という観点から、保険会社と代理店が同じ立場・視点で、代理店の業務品質の向上に取り組むことが重要であると強調しました。



『特性』では、代理店の規模や特性、地域性は様々であるが法令は1つであり、「ルールの本質」を理解した上で、自らの規模や特性に応じた体制を整備・運営することが重要であると述べ、具体的なビジネスモデルを紹介しました。

続く『理念』では、経営理念にも目的や意義、込められた思いなどの「本質」があり、その「本質」を社員一人ひとりがしっかり理解した上で、保険募集を通じて顧客と向き合うことで、信頼と信用に加えて、理念への共感も得られるとする関東財務局のコメントを紹介。野元氏は、事例を挙げながら、「理念の共有化」がポイントになっていると述べるとともに、その実現に向けて日頃から繰り返し取り組むことが重要であるとしました。

5項目目の『品質』では、顧客ニーズに適合した商品と品質の良いサービスを提供し続けられるよう、コンプライアンスを意識したリスク管理や教育・指導・管理に取り組むことで、入口から出口まで一貫した安心を届けられるよう独自にPDCAサイクルを活用している事例（無届募集を防止するため、募集人に独自の「募集許可辞令」を交付している。更新契約は別の担当者が行っている。手数料に関係なく、真に顧客に合ったものを提案している。コンプライアンス研修は募集人持ち回りでを行い、個々の当事者意識を向上に寄与している。など）を挙げ、このような取組みが顧客から評価・支持されるとの関東財務局のコメントを紹介しました。

そして最後に、野元氏は、「「顧客本位の業務運営」の答えは『保険募集の現場で、常に顧客と向き合い、顧客に寄り添う姿勢』にある。それを実現するためには、まずは従業員の満足度を高めることが大切」と述べ、「行政は代理店に対し、保険契約者と保険会社をつなぐ存在であってほしいと考えている。そして、常に『お客様のためにできること、必要なことは何なのか』という顧客本位の観点から真剣に考え、業務品質を高

令和2年8月号

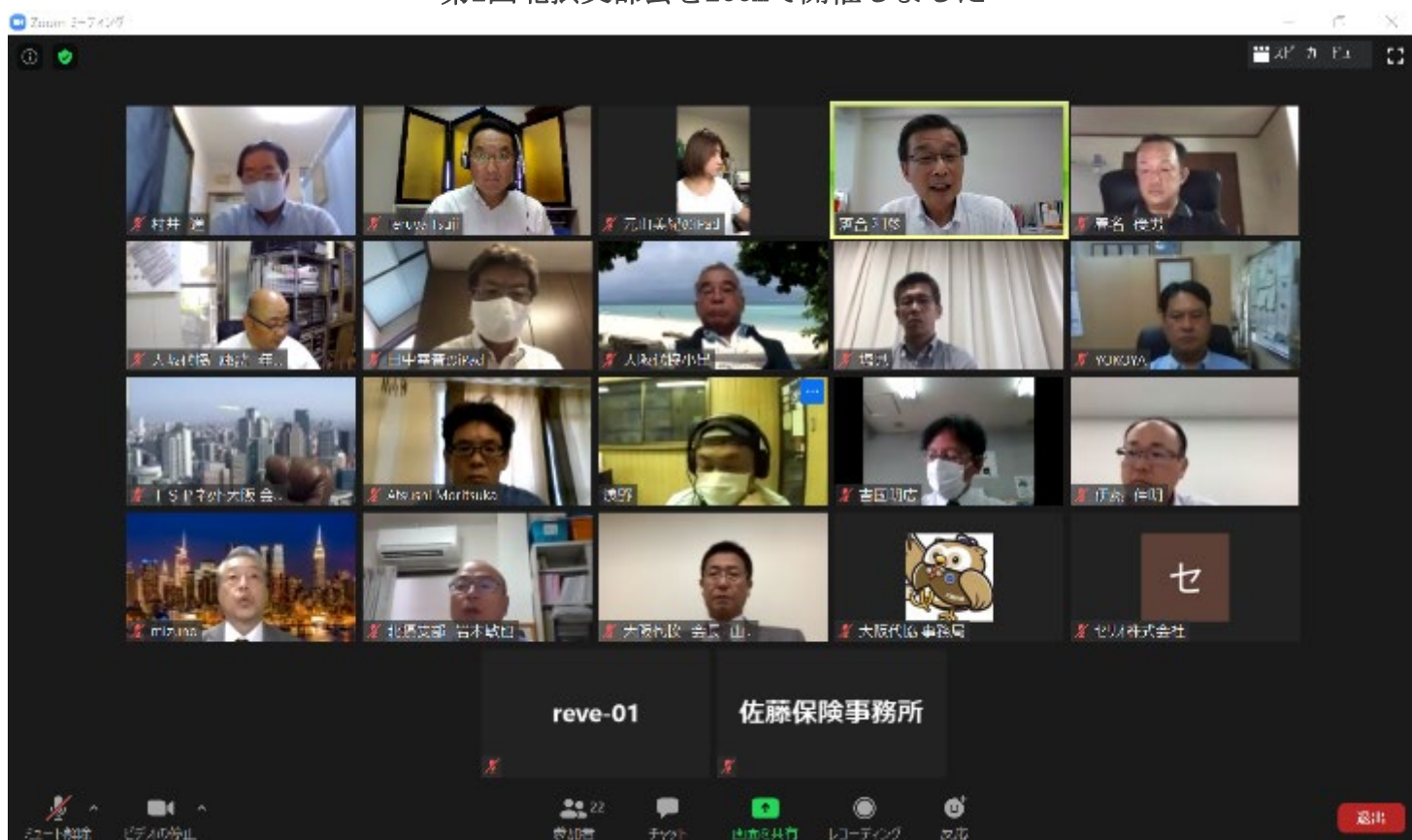
発行：2020年(令和2年)8月5日

めることで、顧客に対してより質の高いサービスを提供できるよう一層の体制整備を図ることを期待している」と締めくくりました。

(記事：新日本保険新聞社)

～8月からは支部独自で運営することになりました～

第2回北摂支部会をZoomで開催しました



7月17日(金)、先月に引き続き、Zoomにて北摂支部会を開催しました。

先月支部会を開催した6月19日(金)に都道府県を跨いだ移動が全国的に自由になり、プロ野球も開幕され、コロナ収束と社会経済の正常化に期待をもっていた訳ですが、ここ最近の東京などでの感染者の急増と大阪府新型コロナ警戒信号の黄色再点灯と期待は無残にも砕かれました。Zoomでの支部会も暫く続くとの見立てで、今月までは事務局にホストをお願いしていたものが、8月からは支部独自で運営することになりました。

今回は冒頭に山中会長からご挨拶を頂き、新生北摂支部に対する激励のお言葉を頂きました。大阪代協が7月8日に実施したZoomによる「関東財務局直接ヒアリング結果解説オンラインセミナー」は400名を超える視聴があり、全国的にも先進的な取り組みに対し評価を得たとのことでした。

今月も会員やお客様にメリットのある提携事業が紹介されました。

株式会社セリオの「電動カート・電動車いす紹介事業」です。高齢運転者の自動車事故が話題になるたびに、免許証の自主返納を促すような声が出てきます。高齢者の運転は家族にとっては心配の種ですが、本人にとっては日常の大切な移動手段で、そう易々と手放す気持ちにはなれないでしょう。そんなケースで自動車に代わる移動手段として電動カートや電動車いすが

あるとのこと。株式会社セリオの特徴は、安全運転指導を実車で行い、交通ルールを理解し納得いただいた上で購入してもらうことと、アフターサービスとして定期点検（2年間は無料）をしっかりと行うこととのことでした。

その後は、いつも通り、各委員会の報告と理事会の報告がなされました。また、小出相談役より大阪代協ホームページに日本代協ニュース（情報版）が掲載されるようになったので、ぜひ活用し保険業界の最新情報を知り、代理店経営に役立ててもらいたいとのアドバイスがありました。

参加した支部会員の感想では Zoom 会議は参加し易いと概ね好評のようでした。情報伝達の手段としてはいいのですが、今後何かをやって行こうという時に、Zoom で十分な議論が出来、皆の士気が高まり、一体感が醸成されるのか、様子を見て行かねばなりません。

引き続き、ウィズコロナの時代に如何に代協活動を展開して行くのか、知恵を出し合って支部を盛り上げて行きたいと思います。

（記事：北摂支部 辻副支部長）



～Webは、今後も仕事に必要なもの～

堺支部 Zoom勉強会・支部会を開催しました

7月17日(金)、東京海上日動 堺第一ビルにて第2回 堺支部会の前にZoom 体験会(勉強会)を開催し、会員9名が参加しました。



この勉強会は、昨今、新型コロナ感染の影響で保険会社・代協活動その他各種集まりにて使用頻度が高くなっている「Zoom」をわかりやすく知るため、堺支部の由良会員に解説を依頼し開催されました。まず、「Zoomを使ってWeb会議を始める前に」ということで、パソコンの設定方法(スピーカーやマイクの調整等)を学びました。次に「Web会議に必要なもの」として通信環境(Wi-Fi)の確保が重要であること。注意点としてスマホやスマホ経由によるデザリングでのWeb接続

は、スマホに着信があった時にWeb接続が途切れるので避けたほうがよいとのこと。Webカメラ、マイク、イヤホン等の機能も解説いただきました。

最後に、「Zoomアプリのダウンロード方法」と「Zoom

画面の内容」を一通り解説いただき1時間の勉強会を終えました。IT関連が

苦手な参加者にとっては「???」の部分もあったと思いますが、Webは、今後も仕事に必要なものなので、もっともっと勉強して習得したいと思いました。

勉強会の後、17時より第2回堺支部会を会場参加者19名、リモート参加者7名



で開催しました。まず、リモート参加の安本副会長に挨拶をいただきました。次に門口支部長から理事会報告があり、各種委員会から活動報告がありました。その他の議題では、6月の支部会で決議されていた9月12日開催予定の「バーベキュー大会」が、7月に入ってからコロナ感染者増加に伴い再度審議した結果、残念ながら今年度は「中止」することに決まりました。門口支部長より「来年は、今年の分も踏まえ盛大に開催しましょう!」と言葉をいただき会議を終えました。

バーベキュー大会を楽しみにされていた会員の皆様、この度の中止にご理解の上、次回開催を楽しみにお待ちください。



(記事：堺支部 大谷記者)

《体制整備の豆知識Part 5》

2020. 7.22

ふうたのワンポイントレッスン Vol. 4

テレワーク

＜会員の皆様には本文を送付済みです。著作権の関係でホームページ掲載用は内容を割愛しています＞

作成：日本創倫株式会社 専務取締役(SEO)オフィサー事業部長 風間利也
配信：日本代協事務局