

ふたのワンポイントレッスン

～Vol.8 教育管理指導体制について～

代協会員の皆さまが実効性のある「自己点検」が実施できるように「代理店自己点検レベルアップ講座」の内容に沿ったテーマをシリーズで、7月より毎月配信しています。

<https://www.nihondaikyo.or.jp/guideline/17333/>

社内点検者のレベルアップに是非ご活用ください。

今回は、教育管理指導体制について説明します。

●代理店社員教育の重要性

改正保険業法の体制整備義務を果たすため、新たに策定された社内規則・ルールを十分に理解し実行させるためには、社員教育により周知徹底することが重要です。

弊社が実施した代理店監査において体制整備において指摘となる問題点には、次のPDCAの中に共通した原因があります。

- (1)社内規則・ルールの策定・整備(P)
- (2)社内規則・ルールの実行・実施(D)
- (3)社内規則・ルールと実効性の点検・監査(C)
- (4)点検・監査で判明した課題・問題の改善・解決(A)

社内規則・ルールの策定・整備(P)について、実効性が伴わない一つの原因は、理解してもらいたい社内規則・ルールがわかりにくかったり、実態に即していなかったりすることが理由の一つです。また、もう一つの原因は、社内規則・ルールの実行・実施(D)について、社員教育・指導の徹底不足があります。

社内規則・ルールの策定・整備(P)はできていても、社員が十分理解しておらず、社内規則・ルールに従って実行できなければ、形式的なルールとなり、実効性を伴わず、代理店監査(C)ではどちらかをまたはどちらか指摘することになってしまいます。

社員が社内規則・ルール通りに実行・実施(D)をすることが難しい理由としては、今までには無かった、新しい社内規則・ルールを社員へ周知・徹底する教育・指導が不十分であったり、目的意識・動機付けや理解が不十分となっていたりすることが多く見られます。

社員教育の目的は、企業とともに社員(人財)が成長し、企業目的を達成できる企業人として、また社内規則(ルール)に従って行動できる社員として、目標とする社員レベルの到達を目指すことにあります。

そのためには、社員に対して業務に必要な知識や顧客対応能力を計画的に教育し、社員に自己啓発を促し、企業目的を達成するのに必要な知識、スキル、判断力、企画力をもつ人財を育成することが必要です。

社員に守ってもらいたい社内規則・ルールの社内教育・研修は、何回、どのくらい時間を使って繰り返し実施し、理解できているか、理解度を確認することが重要です。

また、社員が定められた社内規則・ルールを実行するために必要な使用ツールを作成し、教育研修・指導することで社員教育の実効性は上がります。

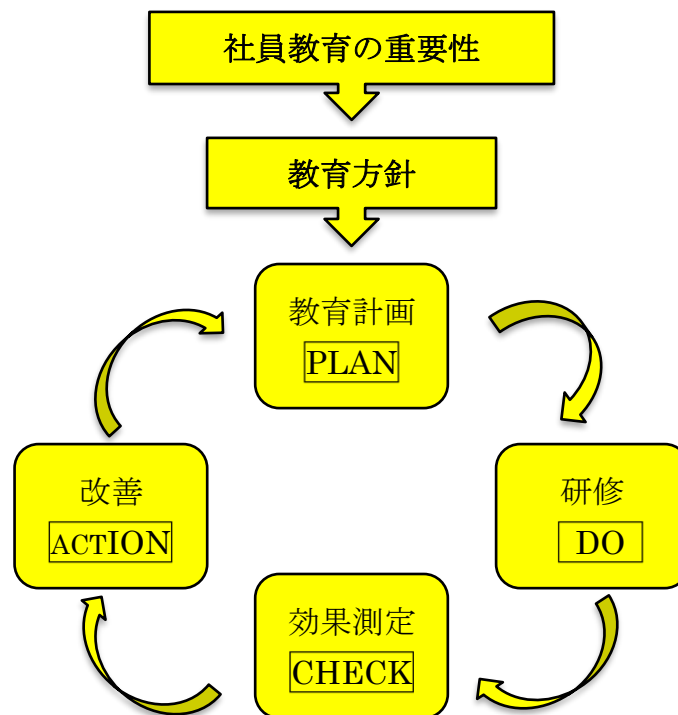
募集人の教育・管理・指導は、今回の改正保険業法で新たに代理店に課された体制整備義務の重要なポイントの一つです。

特に、新規採用した社員に対しては、適切な教育・管理・指導を行うことなく、募集行為を行わせることがないように、早期に社内規則を理解させ、自己啓発はもとより職場内教育(OJT)や保険会社等が提供するEラーニングや業務研修などの職場外教育(OFF-JT)などを活用し、業務遂行に必要なレベル達成に向けた知識の習得や資格取得など計画的な教育・管理・指導を行う必要があります。

顧客から見れば、新規採用者であろうと顧客が不利益にならないように、顧客の望む保険商品の内容や重要事項などを適切に説明できることはあたりまえです。

保険代理店として教育・管理・指導体制を整備・構築する場合、監査等を通じて社内規則・ルールの策定・整備(P)やその実行・実施(D)の実態を把握し、不適切と認められる場合には適切な措置を講じ、改善に向けたPDCAサイクルによる態勢整備を図る必要があります。

また、階層別ごとに求める人財像に対し、必要な能力を習得するための教育研修計画(プログラム)など具体的な教育計画(P)の研修を実施(D)し、その効果検証(C)による課題改善(A)により、人財育成のPDCAサイクルを回すようにすることも大切です。社員教育は、代理店の態勢整備において実効性のある業務運営を実現するうえで、周知徹底することがたいへん重要です。



それでは、募集人教育管理指導体制では、社内点検者のレベルアップに向け、次の項目について具体的に点検します。

2. 教育管理指導状況

■ 1. 募集人教育管理指導体制

18) ① 募集人に対する高度な知識や専門的レベル、顧客対応能力の向上に向けた計画的な教育プログラム・スケジュール等を策定していますか？

② 損保トータルプランナーや生保 TLC などの上位資格取得(推奨資格)を着実に履行していますか？

- ・人材育成プログラムを策定して計画的な教育研修や資格取得が行われているか、点検します。
- ・計画的に資格(推奨資格)の取得が行われていることを点検し、募集人単位で教育・研修計画や資格取得管理が行われているか、点検します。

19) 募集人に対する日常的なコンプライアンスの教育指導を行っていますか？

- ・管理者が、募集人の日常業務や行動において、通常と違う対応や行動がないか、また、コンプライアンス違反となるような事案の予兆を把握するようにしているか、点検します。

20)募集人に対する生保継続教育を計画的に行なっていますか？

・管理者が、募集人が生保継続教育の研修を計画的に受講するように指導し、研修受講管理簿などで履修完了の管理をしているか、点検します。

21)コンプライアンス違反行為者に対する指導・教育を実施していますか？

また、違反の再発防止についての具体的な対策は策定していますか？

・コンプライアンス違反行為者が発生した場合、違反となった事例について、社内でコンプライアンス教育研修を実施しているか、を確認します。

その上で、違反者本人については、①コンプライアンス違反の認識があるのか、または、②違反となることを認識しないで違反したのか、を確認し、当該違反行為に関するコンプライアンス教育研修を再度実施し、理解させることが必要です。

・違反者本人については、コンプライアンス違反として社内処分となりますが、①の場合は、故意に違反したことになるので、重い懲戒処分となります。②の場合でも、コンプライアンス教育研修の不十分や周知・徹底不足として、コンプライアンスの教育責任者や経営陣の責任もあります。

22)新人募集人に対する能力・基準レベルへの向上に向けた教育計画を策定し、実行していますか？

・新人募集人においては、現行の募集能力や業務水準を早く引き上げる必要があるため、教育研修計画や資格取得計画を入社時期からプログラムを策定し、カリキュラムとともに新人募集人の教育研修を実施し、育成管理しているか、点検します。

23)[乗合代理店の場合、必須]適宜適切な乗合各社の商品研修および契約保全やフォローなど規定ルールの事務研修を行い、履修管理していますか？

・乗合代理店の場合、取扱保険会社が増えるため、取扱商品も増えますので、会社の販売方針として比較説明販売、または推奨販売にもよりますが、販売する保険商品の知識や引き受け知識、および事務処理が必要となります。

そのため、乗合各社の商品研修および契約保全やフォローなど規定ルールの事務研修を募集人に対して実施しているか、点検します。

次に、研修受講管理体制では、次の項目について点検します。

■ 2.研修受講管理体制

24)研修記録は、適切に記載し証跡を残していますか？

・作成された研修計画が予定通りに履修されているか、研修受講管理簿などの記録により適正に実施、管理されていることを点検します。

25)研修欠席者に対する補講を実施(コンプライアンス研修や個人情報関係の研修は必須)し、記録していますか?

・研修受講管理簿などの記録により、研修欠席者に対する補講が実施されているか、点検します。

26)理解度テストを行う等、研修の効果検証を実施(コンプライアンス研修や個人情報関係の研修は必須)していますか?

・研修受講管理簿などの記録により、研修受講者の理解度を把握するための確認テストが実施されているか、点検します。

点検内容を十分に理解・把握し、その視点に立った社内点検実施の必要性、定期的なチェックの実施は、体制整備には欠かせません。

積極的に実施してください。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社 代表取締役（CEO）山本 秀樹

配信：日本代協事務局