

2024 年度 第 2 回 全国会長懇談会資料

2024 年 9 月 13 日

2024年7月 活力研意見募集

1. 規模

そもそも品質に収保規模は関係ないのではないか。代理店が長い付き合いの中からかゆい所に手が届く親切丁寧な対応が大事。

1社の収保規模は小さくても、乗り合っている全社収保規模が大きい代理店の方が、顧客にとっては魅力を感じるのではないか。

収保3億の代理店に5億にしろというのは、顧客本位の業務運営の観点からみた業務品質の向上に、本当につながるのか。

代理店の規模ではなく、お客様に選ばれるためにお客様の視点で創意工夫していることが業務品質。収保規模ではなく、経営内容が大事。どれだけキャッシュを持っているか等を評価すべき。

ISO等の利害関係のない認証機関が認証するもので、業務品質を評価すべきではないか
組織型分業代理店や収保の大きさ、増収率はお客様が求める品質とは無関係ではないか。

グループ会社生保の売上やシェアは、品質評価とは関係ないのではないか。

ISO、外部監査機関とのPDCAの実施、トータルプランナー資格者の割合、決算内容、代理店賠償の加入など、保険会社目線ではない評価が必要ではないか。

トータルプランナー取得者数やISO認証等を、全ての代理店の評価項目に入れていくべき。

各社共通の評価基準の策定が必要ではないか。そして一定の品質基準に満たない代理店はチャンネルを問わず、ポイントを引き下げるのではなく取り扱い種目を絞る等の道筋も必要と思う。

お客様の視点で代理店の品質を捉えると、保険会社個社単位で判断すべき問題ではない。
業務品質評価の基準が、チャンネルによって変わるのをおかしい。

小規模でもミスなく業務を行っている代理店が、どうやっても100Pに到達できないのをおかしい。

2. 情報提供

提案したい補償を提案するのではなく、まず顧客の考えるリスクに対して解決策を導ける体制であること。商品販売ではなく、リスクマネジメントできる知識・資格等を有していること。保険に関係ないようなことでも、顧客から質問・依頼いただける信頼関係、人間関係が構築できていること。

保険だけでなく公的保険情報、BCP、土業紹介などの有益な情報を幅広く提供することを重視すべき。

早期更改やペーパーレスは必要ではあるが、率を手数料ポイントに直結してしまうと、高齢者への配慮に欠ける可能性がある（ポイントのためにやってしまう等）。見直しが必要ではないか。

中断証明の満期案内、意向確認のための独自帳票等、表に現れない代理店の努力こそ品質として評価されるべき。

法人顧客に対する交通安全教育セミナーなどの開催も、評価されるべき。

自動車保険の年齢条件変更管理（誕生日の前に条件変更提案を行う）等の、保全活動の実施状況も大事。

3. 事故対応

事故現場への急行を評価すべき。

代理店としてのBCPが確立されているか。一部認定制度（PA、TQ、HGA）による評価ではなく、全ての代理店に対する評価基準とすべき。

事故報告が代理店経由かどうか、も評価基準とすべき。

4. お客様の声

お客様からのクレーム数等を評価項目に入れていくべき。

契約者からのアンケート等の生の声の評価が大事。

保険会社のアンケートの設問内容は、顧客本位の業務運営からみた業務品質が評価できるかどうか、という観点で改めて見直すべき。

お客様の声をベースにした定期的ミーティングが行われているかどうか。保険会社との議事録共有でポイント付与（評価）できるのではないか。

顧客本位の業務運営における業務品質とは、顧客が保険商品やサービスの提供を受ける際の満足度や信頼度の基準を示すもの。お客様が直接評価する視点と保険会社が定めている基準とは異なっている。

5. その他

働き方改革に取り組んでいるか。残業管理、休みが取れているか等も大事。就業規則や賃金規程が整備されているか。

バックオフィスの体制を評価に組み込んでいくべきではないか。

BCP、ジギョケイはマストと思う。体制整備はコストがかかるので、ポイント制度にも組み込むべき。

業務品質と連動したポイント制度にすべき

学びのない募集人には、顧客本位の業務運営での品質アップは図れない。

損害サービス部門による代理店の評価も手数料ポイントに加えるべきではないか。

コンプラ研修等、各社ごとに行うのは重複感があり、日本代協アカデミーのコンテンツ利用で代替できるようにしてほしい。

顧客管理システムを代理店として導入しているかどうか、を評価ポイントとしていくべき。

以上

日本代協のご案内



2024年7月31日

一般社団法人 日本損害保険代理業協会



一般社団法人
日本損害保険代理業協会
INDEPENDENT INSURANCE AGENTS OF JAPAN, INC.

目次

I . 日本代協のご紹介

II . 日本代協の活動内容

III . 今後の取り組み

I . 日本代協のご紹介

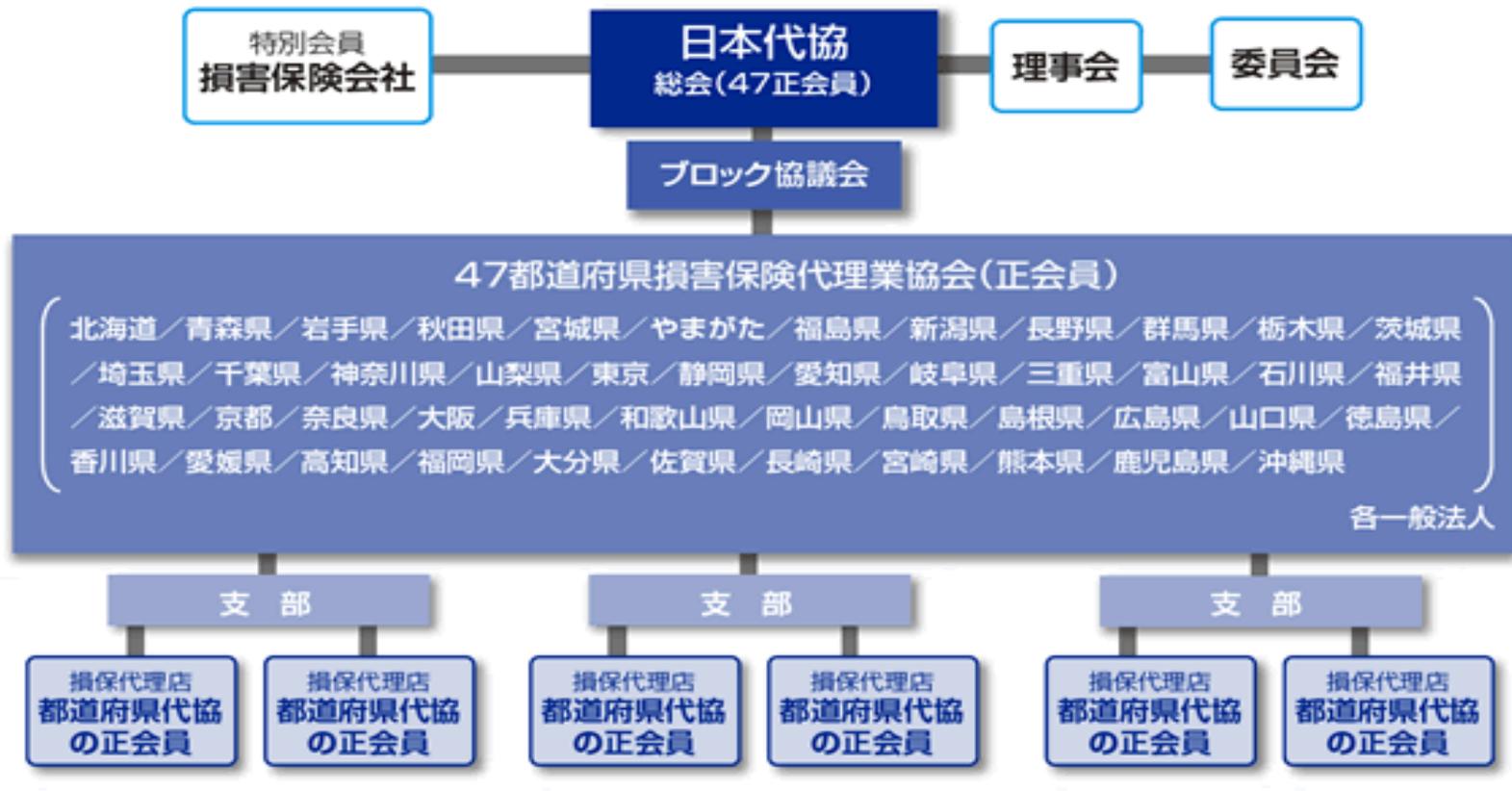
日本代協とは

- ◆一般社団法人日本損害保険代理業協会は、昭和15年に設立された「東京火災保険代理業懇話会」を起源とする、損害保険代理業界を代表する全国規模の職業団体です。
- ◆「損害保険の普及と保険契約者及び一般消費者の利益保護を図るため、損害保険代理店の資質を高め、その業務の適正な運営を確保し、損害保険事業の健全な発展に寄与するとともに、幅広く社会に貢献するための活動を行うこと(定款第3条)」を目的としております。
- ◆2024年3月末現在の会員数(代理店数)は10,771店。専業代理店の約半数が加入しております。

I. 日本代協のご紹介

日本代協の組織形態

組織機構図



目次

I . 日本代協のご紹介

II . 日本代協の活動内容

III . 今後の取り組み

Ⅱ. 日本代協の活動内容

委員会活動

◆弊会では、5つの委員会により、主要な施策に取り組んでおります。

①企画環境委員会

代理店の価値向上策の定着と積極的な推進

募集現場の実態のモニタリングの対応策の実施(顧客本位の業務運営の妨げになると思われる事案も含めて)

②教育委員会

日本代協アカデミーの展開、損害保険大学課程の運営・検証・改善

③組織委員会

ブロック・代協・支部の強化、仲間づくり(会員増強)の推進、代理店賠償の推進



Ⅱ. 日本代協の活動内容

委員会活動(続き)

④CSR委員会

実効性のある「ぼうさい探検隊」の積極推進

防災・減災・防犯の具体的取り組みの定着と更なる推進(他業界団体とのコラボレーションの模索、地域イベントへの参加、出前授業の推進等)

SDG思考をもってCSR活動に取り組み、代協および保険代理店の価値向上につながる情宣活動の活性化

⑤広報委員会

保険代理業の仕事の魅力と存在意義を伝えるためのPR施策の検討・実施・活用

「みなさまの保険情報」の利用拡大に向けた情報提供と具体的推進

「日本代協ニュース」の作成・配信

会員へ、より情報が伝わる手法の研究、検討



Ⅱ. 日本代協の活動内容

代理店・募集人の資質向上への取り組み

◆ 損害保険大学課程

- ・日本損害保険協会(損保協会)が主催する資格制度ですが、日本代協は指定教育機関として教育プログラム及びテキスト等の作成、セミナーの運営等の役割を担っています。
- ・損保協会が認定する、募集人資格の最高峰である「損害保険トータルプランナー」の輩出にも注力しております。トータルプランナー認定者は約16,000名ですが、その7割以上は代協会員に所属する募集人です。

◆ 日本代協アカデミー

- ・会員に対して、更なる学びの場を提供するために、2019年度より日本代協独自のプログラムを展開しております。
- ・代理店経営の高度化を図るためのコンテンツ(体制整備、経営力の強化等)、募集人のレベルアップを図るためのコンテンツ(業務品質の向上、コンプライアンス教育、公的保険の情報提供等)などを提供しております。

Ⅱ. 日本代協の活動内容

CSR活動の展開

◆ぼうさい探検隊への取り組み

- ・損保協会主催の「子どもたちが楽しみながら、街にある防災・防犯・交通安全に関する施設や設備などを見て回り、マップにまとめて確認する実践的な安全教育プログラム」です。
- ・日本代協では、全国でこの取り組みを支援しており、応募の過半数は日本代協経由での申し込みとなっております。

◆学校教育への取り組み

- ・代協会員が講師となり、これから社会に出る高校3年生を中心に、自動車事故の具体事例や事故を起こした場合の様々な賠償責任、自動車保険の補償内容やチェックポイント等の解説を、学校授業の一つとして実施しています。



Ⅱ. 日本代協の活動内容

会員への経営支援

◆代理店経営サポートデスク

- ・会員代理店への経営支援を目的として、2019年度より開設し、代理店の経営指導の経験が豊富な保険会社出身者を迎え、メール、電話、出張による相談を実施しています。
- ・保険会社には直接相談しにくいような事案や、保険会社への相談に対するセカンドオピニオンを求める会員からの相談が寄せられております。

◆代理店経営未来塾

- ・会員の経営者としての能力向上を目的に2020年度より開講し(有料)、毎年約15名の会員が受講しております。
- ・1回2時間半、全6回のオンライン講座(グループディスカッションを含む)により、経営理念の浸透や未来に向けた組織づくり等を学びます。

Ⅱ. 日本代協の活動内容

中小企業向け防災・減災の事前対策支援

◆中小企業の顧客に対する「事業継続力強化計画」認定に向けた支援

- ・弊会では2022年度より中小企業庁が推進する「事業継続力強化計画」の認定に向けた取り組みを行っております。
- ・まずは、会員自身が認定を受ける取り組みからスタートし、徐々に中小企業の顧客が認定を受けるための支援活動に軸足を移してきております。
- ・まだ緒に就いたばかりではありますが、中小企業のリスクマネジメント意識の向上を目指して、継続的に取り組んでまいります。



Ⅱ. 日本代協の活動内容

活力ある代理店制度等研究会(活力研)

- ◆ 保険会社大手4社(東京海上日動、損保ジャパン、三井住友海上、あいおいニッセイ同和)の専業代理店営推担当部長と年2回対話を行い、保険会社と代理店の間で生じる様々な課題に対する論議を実施しています。
- ◆ 我が国の損害保険は9割以上が代理店扱であり、保険契約者・消費者へ更なる価値提供を行っていくためには、代理店と保険会社が連携した取り組みが不可欠と考えます。
- ◆ この認識のもと、2007年度より「活力ある代理店制度等研究会(略称:活力研)」を開催し、保険会社と代理店が相互理解を前提にした「冷静で論理的な、心ある対話の場」として継続実施しております。
- ◆ 保険会社の枠を超えて、このような対話が継続的に行われているのは業界内でも活力研だけと思われ、更に論議の実効性を上げていきたいと考えております。



Ⅱ. 日本代協の活動内容

金融庁との意見交換会

- ◆2021年より開催いただいております。
- ◆2021年及び2022年は、全国47都道府県の代協会長とオンラインで結び、現場からの質問に対して保険課長様よりコメントいただきましたが、2023年以降は3月に開催する弊会の臨時総会のタイミングに合わせて、開催させていただいております（御茶ノ水の損保会館にて実施）。
- ◆現場で発生している様々な課題に加えて、保険会社と連携した取り組みや、代理店による顧客本位の業務運営の具体的な内容等をお伝えする機会となっております。
- ◆弊会は翌年度の事業計画を3月の臨時総会で審議、過年度の事業報告を6月の通常総会で審議という形式で、年2回総会を開催しております。今年度も2025年3月14日（金）に臨時総会を開催する予定ですので、昨年度と同様、引き続きの開催を何卒よろしくお願い申し上げます。



Ⅱ. 日本代協の活動内容

日本代協コンベンション

- ◆全国の代協会員が「集い、語り、高めあう」ことを目的とするとともに、行政の皆様や損保協会、各保険会社、業界他団体などの多くの関係の皆様をお招きした、情報交換と親睦の場として毎年開催しております。
- ◆今年度は、2024年11月15日(金)に、ホテルグランドニッコー台場にて開催する予定です。
13時より式典を開催、18時から懇親会を開催する予定であり、式典における保険課長様のご挨拶と、懇親会へのご参加を毎回お願い申し上げます。
今年度も何卒ご臨席賜りたく、お願い申し上げます。



目次

I . 日本代協のご紹介

II . 日本代協の活動内容

III . 今後の取り組み

Ⅲ. 今後の取り組み

- ◆損害保険の販売チャネルは代理店が大宗を占めており、保険会社と顧客とをつなぐ重要な役割を担っているとの認識の下、保険会社との連携を一層深め、顧客本位の業務運営に邁進していきたいと考えております。
- ◆業界の信頼回復の一翼を担う気概を持って、損保協会とも更に連携を深め、様々な課題の解決に尽力してまいります。
- ◆会員代理店の体制整備の高度化、所属募集人の更なるレベルアップに向けた施策を推し進め、代理店の「自立と自律」に向けた活動を後押ししてまいります。



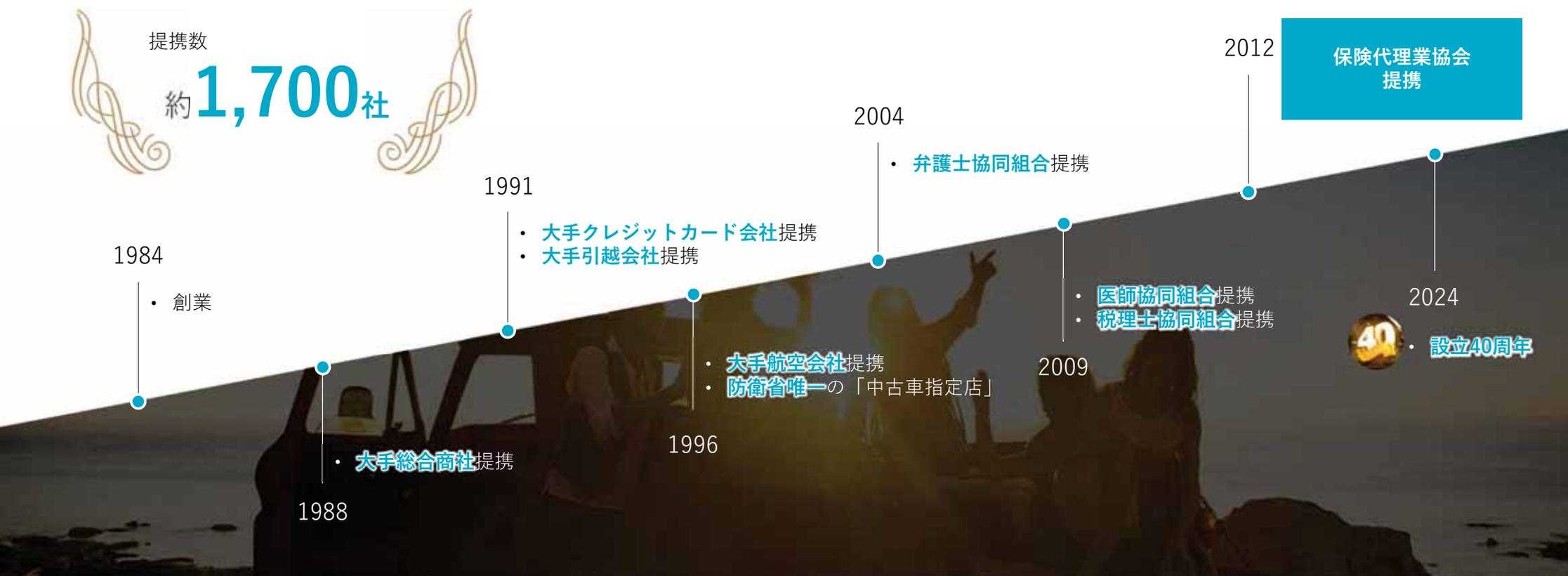


株式会社JCM

代協会員様向け

創業40周年記念特別キャンペーン

沿革とお取引実績



- ・ 企業だけでなく、行政機関や各種組合の皆様とも提携させていただいております
- ・ **代協会員様とは約11年に渡ってお取引**させていただいております

※2012年9月～2013年10月にかけて、全国の各県代協様と提携させて頂きました。

キャンペーン概要

40周年に因んだ、**今年だけ**の特別価格

紹介料 **UP**

期間
限定

2024/10/1～2024/12/31

※対象：期間内に売却した案件

キャンペーン内容

40周年に因んだ、今年だけの特別価格

買取金額	ご紹介料 (消費税込)
5万円以上～50万円未満	10,000円
50万円以上～100万円未満	15,000円
100万円以上～200万円未満	20,000円
200万円以上	30,000円

+ 4,000円

UP!

+ 40,000円

ご紹介料 (消費税込)
14,000円
19,000円
60,000円
70,000円

※買取金額5万円未満は紹介料対象外です

※対象：期間内に売却した案件