「業務品質評価運営」への対応

―― 結心会 ――
保険代理店経営セミナーを開催

上野氏

結心会は昨年12月9日、三井住友海上東京東支店渋谷第三支社の会議室で代理店経営セミナーを開催した。「新制度の中で『生き残る』マーケットを創り出して『勝ち残る』」をテーマに上野直昭会長が、生保協会が主体となって推進する「代理店業務品質評価運営」への対応や、代理店が生き残るためのマーケットを創出する施策等を紹介した。

生き残るためのマーケットを創出する

「代理店業務品質評価運営」とは、消費者にとって理想的な代理店であるための「業務品質評価基準」210項目を達成する取組み。自己チェックで基本項目が「十分にできている」と判断した場合に、生保協会の「業務品質調査」を受審することが可能で、この調査ですべて達成していると認められた代理店は協会ホームページ上に公表される。

法人を対象にした生保乗合代理店約2万300店が対象。受審には300万円が必要となるが、2022年度は募集人数が100人以上から10人未満の代理店まで54店から申込みがあった。調査は9月にスタートし、2023年2月には結果が発表される予定だ。

上野氏は同制度が導入された背景について、「業務品質項目は生保各社で内容や項目数にばらつきがあり、代理店としては統一した方が良いとの声が上がっていた」と説明。生保協会が中心となり2年半ほど前から検討していたという。項目は、代理店や生保会社で構成された検討委員会で議論され、基本項目150項目、応用項目60項目の合計210項目が決定した。

業務品質項目は代理店手数料に直結するものだが、消費者保護の観点から重要との考えを示した。

主なカテゴリーは、顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンスの4つ。顧客対応については、高齢者対応がまだ不十分ではないかという課題が挙げられている。アフターフォローは金融庁が特に重視しているカテゴリーで、苦情の定義の必要性やアンケートの結果を能動的に収集し体制整備に活かせているかどうかがポイントとなる。

また、個人情報保護では、テレワークやDXの推進によって会社の管理下以外のネットワーク・メールを禁止しているかなどの対策が取られているか、ガバナンスの観点では経営者は社員の有給取得等を把握しているかといった基本的な事項がポイントとなっている。

上野氏は2022事務年度金融行政方針に明記された「各生命保険会社において、当該業務品質の取組みを進めている」等、保険会社の方針を紹介し、勝ち残るための方策について講演。「社会に貢献している企業かどうか」は、消費者がモノを買う動機の一つとなっていると潮流に言及し、保険代理店も社会貢献を考える必要があると指摘した。

そのうえで上野氏は、「結心会にはさまざまなアイテムがそろっている。体制整備の情報共有、異種異業種との連携、共同研修、社会貢献等、個社では難しいことでも、集団であればできることは増える。メリットは多い」と述べ、結心会が取り組むシングルマザー雇用や子ども食堂、障害者雇用等の施策のほか、保険以外の取組みから保険につなげる仕組み、新たに展開している「ほけんのマルシェ」の事例を紹介した。「保険はツールである。保険から得た情報をどう生かしてモノやサービスを提供できるか。それが結果的に顧客に寄り添うことになる」と語った。

「代理店業務品質評価運営」は、本項目150項目が達成できないと手数料は下がるが、応用項目60項目ができていれば手数料は上がる、という考え方をすれば良い」と私見を述べた。

また、消費者の立場から評価基準をクリアした代理店で保険に加入したいと考えるのは当然だということ、生保協会の業務品質調査をパスすれば各生保会社の検査は軽減されるか無くなるのではないかとの見解を示し、前向きに取り組むよう促した。

第2部では、「収保10億円以下の代理店は不要」という本気で代理店の統廃合を進めている」等、保険会社の方針を紹介し、勝ち残るための方策について講演。「社会に貢献している企業かどうか」は、消費者がモノを買う動機

遠藤氏（左）と大野氏

あいおいニッセイ同和

車いす2台を寄贈
社会貢献活動の一環として

あいおいニッセイマイルクラブ」を通じてイ同和損保は社会福祉協議会に車いす2台を寄贈、昨年の12月13日には東京・新宿の同社本社で寄贈式を開催した。

寄贈式には同社の遠藤隆興社長、坂井正裕常務取締役、同協議会の大野哲夫次長、木嶋岳生課長、石川次郎主任が出席。遠藤社長が大野次長にネームプレート入りの車いす2台を寄贈した。大野次長は「車いすの継続寄贈には大変感謝している。以前に寄贈された車いすは5年間の使用耐用年数経過後、修理を経て国内外で活用したり、最近は地域の小学生にも体験用車いすとして貸し出したりするなど幅広く活用させてもらっている」と謝辞を述べ、遠藤社長は「新宿区に本社を置く当社として、今後も継続して寄付を行っていきたい。寄贈した車いすが地域の福祉活動や地域の皆さまだけでなく海外でも利用されることは大変嬉しく思う」と述べた。同社は2015年から同協議会への車いすの寄贈を始め、これまでに累計16台の寄贈を継続的に行っている。

「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」は、あいおいニッセイ同和損保および子会社・関連会社の役職員一人ひとりが気軽に社会貢献できる任意の募金制度で、広く社会に貢献することを目的として2001年度に設立された。この制度に賛同する役職員が毎月給与から任意で拠出し、会社を通じて子供の支援や福祉活動など、さまざまな寄付を行っている。

『わんにゃんプラスケア』を開始
三井住友海上

三井住友海上と株式会社日本動物高度医療センターが連携し、1月10日から「PLUS CYCLE」利用者向けのサプスクリプションサービス『わんにゃんプラスケア』を開始した。同サービスでは、アプリ上での特別コンテンツや、各種ペットSOSに気づいてもらいたい、という想いで日本動物高度医療センターが開発した犬猫用の活動量計で、これまで多くの購入者から、破損等により利用ができなくなった場合の補償サービス構築の要望を受けていた。購入者が「PLUS CYCLE」を安心して利用し、ペットとより良い生活ができる環境をつくることを目指し、本サービスの開始に至った。

■サービス開始の背景

「PLUS CYCLE」は、ペットのちいさなSOSに気づいてもらいたい、という想いで日々の生活に寄り添うことを目的として、2001年度に設立された。この制度に賛同する役職員が毎月給与から任意で拠出し、会社を通じて子供の支援や福祉活動など、さまざまな寄付を行っている。

『わんにゃんプラスケア』を開始
三井住友海上

三井住友海上と株式会社日本動物高度医療センターが連携し、1月10日から「PLUS CYCLE」利用者向けのサプスクリプションサービス『わんにゃんプラスケア』を開始した。同サービスでは、アプリ上での特別コンテンツや、各種ペットSOSに気づいてもらいたい、という想いで日々の生活に寄り添うことを目的として、2001年度に設立された。この制度に賛同する役職員が毎月給与から任意で拠出し、会社を通じて子供の支援や福祉活動など、さまざまな寄付を行っている。

■サービス開始の背景

「PLUS CYCLE」は、ペットのちいさな