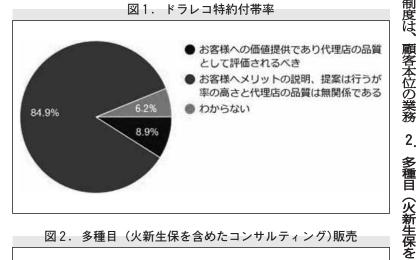
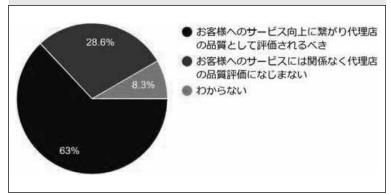
2024年度実施 大阪代協

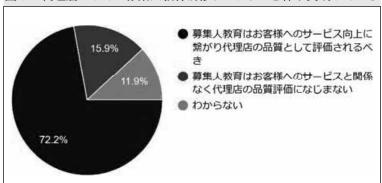
全会員アンケートを通じて てきた「会員の思い」(2)



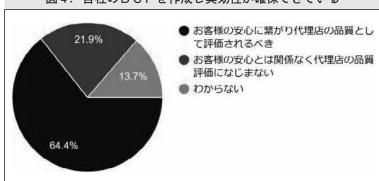
### 図2. 多種目 (火新生保を含めたコンサルティング)販売



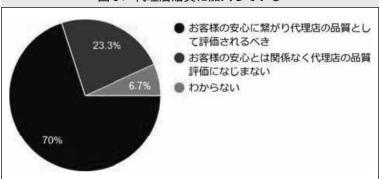
# 図3. 代理店としての募集人教育研修プログラムを作り実践している



# 図4. 自社のBCPを作成し実効性が確保できている



# 図5. 代理店賠責に加入している



# DATA

大阪代協(新谷香代子会長)はこのほど、全会員を対象に「全 会員アンケートを通じて見えてきた『会員の思い』―金融庁有 識者報告書を踏まえた代理店の意識と提言一」調査(回答総数 503件)を行った。今年度のアンケートでは、お客様の方を向い た業務品質基準と代理店手数料ポイント制度をいかに融合さ せるべきか、という点にフォーカスをあてて実施された。2回 目となる今回は、「お客様へのサービス向上につながる業務品 質について(お客様への新しい価値の提案、お客様が安心でき る体制整備)」 (一部抜粋)を紹介する。

るべき」 社のドラレコでなければ ついて(その2・お客様 い現状において、保険会 関係」8・9%と大半を占 「除会社から評価されな **熔能の必要性は理解して** への新しい価値の提案) ■お客様へのサービス向 現在の手数料ポイント につながる業務品質に た会員は、 品質として評価され ドラレコ特約付帯 は8.9% 市販の装置と明 無関係と回 ドラレコ 運営に逆行しているとす の評価基準にはそぐわな 料以外にお客様に負担し 時の取外し等、 る意見が大宗を占めた。 環境下ではお客様からみ てもらうコストが生じる 作業が発生し、 険の特約とは性質が異な んだトラブルの原因にな また、単なる自動車保 人阪代協としては、 車両への実装、入替 代理店を巻き込 特約保険 現場での グ 販売 含めたコンサルティン である一方、 評価されるべき」は63% 「代理店の品質として

かるべきである。 品質のひとつと捉えてし 巻くリスクへ総合的に対 であるが、 た多種目販売は言語道断 28・6%となった||図2 に偏った販売をしている 応可能な代理店としての になじまない」とするも から品質が低いとは お客様の意向を無視 お客様からみた お客様を取り ついて(その3・お客様 上につながる業務品質に |お客様へのサービス向 安心できる体制整備) 代理店として募集人

り実践してい 教育研修プログラムを作 2%、「品質評価になじま い」は15・9%=図3。 価されるべき」は72・ 募集人がお客様に周辺 「代理店の品質として 2. る

評価されるべき」が64 4%と賛同する意見が多 数を占めている―図4。 実効性が確保できてい 「代理店の品質として

の教育研修への取組みを 採用するべきと考える。 自社のBCPを作成 られた。確かにただ作成 の作成、実効性の確保 評価基準が必要である。 か?という意見が複数 採用されるべきと考 されただけでは意味が 実効性をどう評価するの わからないの意見では、 評価基準として、BCP など、実効性を確保する 客様視点からの業務品 また、BCPについ 地震・台風だけで 定期的な訓練の実 友 なじまない

害が発生する可能性は決 る限り、保険募集上の行 えるべきと考える。 為が問題で、お客様に損 たは内部留保の確保を加 準に代理店賠責の付保ま 客様から見た品質評価基 を占めている―図5。 代理店賠責の状況を見 **人阪代協としては、お** 等の、1億円の内部留保 険に加入する必要は無い れば賠責付保の必要は無 が決算書類等で確認でき は賠償が可能であり、保 内部留保がある代理店 賠責填補限度額と同

評価されるべき」が70% ンデミックなどのケース あり賛同する意見が多数 と、加入者が多いことも して小さくはない。 と考えられる。 なからず安心につながる

付帯と品質 コ は 関係 に逆行 な 案や、 種目を俯瞰した最適の提

0

な

ティング可能なスキルを、 りサービス性が高いと判 種目を総合的にコンサル 大阪代協としては、 相談に対応できる お客様から見てよ

とするべきだと考える。 お客様からみた業務品質 基準の観点から評価基 保険代理店の発展、職業 できる。そのためには募 情報を提供することで、 魅力の向上につながる重 お客様からの信頼やリス 要な取組みと考えている。 クトを獲得することが バイスを行い、 欠であり、

評価基準として、 客様視点からの業務品質 人の教育研修は必要不 人阪代協としては、 地道だが 大阪代協としては、<br />

保業界としてどうあるべ 3. 代理店賠責に加入し る必要がある。 り、いずれも保険会社と ている の連携が重要である。損 きか、さらに論議を深め 「代理店の品質として

き合うケースが多くなっ 客様から見ると、代理店 らすると、代理店賠責は がお客様の賠償事案に向 保されていることは、少 らず、経済的な補償が確 の体制整備状況にかかわ 自己防衛ではあるが、お ている。代理店の視点か 会社が免責を主張するケ ースも増え、代理店自身 さらに昨今では、保険

知識を踏まえた的確なア が多く存在している。 の使命感あふれる代理 大規模災害時等、 するための準備をす への対応を速やかに開 という代理店とし お客

出質につい

も想定されるべきであ