

リスクマネジメントは重要スキルと考える保険代理店は92.4%いるが...

リスクマネジメントスキル習得に保険会社からの支援ありは27.2%

2024年度実施 全会員アンケートを通じて
大阪代協 見えてきた「会員の思い」(3)

図1. 保険代理店にとってリスクマネジメントは重要なスキルか

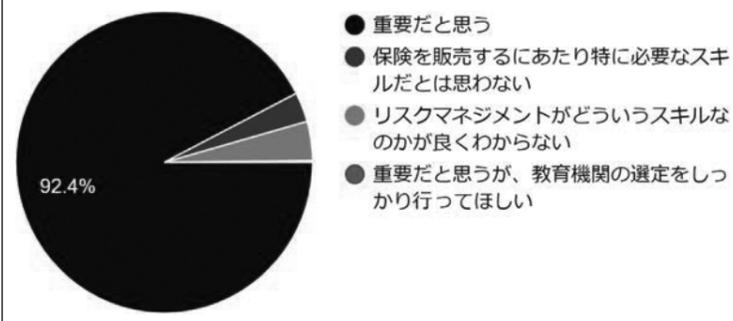


図2. リスクマネジメントスキルの習得で保険会社からの支援は

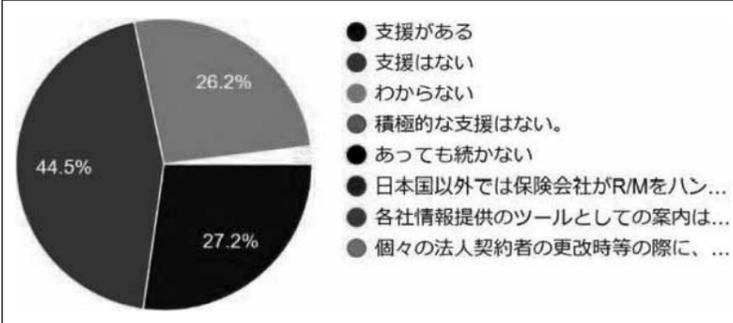


図3. 主に法人で普段は事故が少ないお客様の火新契約について、保険期間中に年間保険料を上回る程度の保険金支払い事故が発生した場合、更改契約に対して保険会社から求められる対応

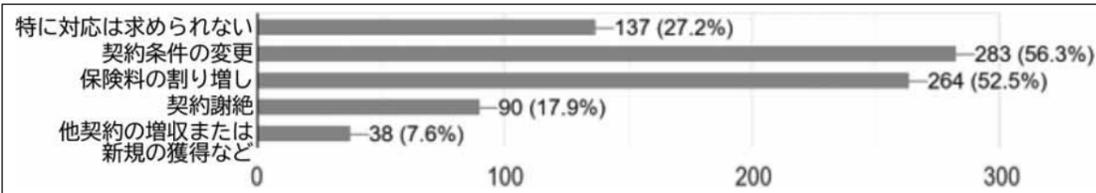


図4. 主に火新法人契約に対して、事故あり契約を更改する際に、保険会社は顧客または代理店が実施した再発防止策を評価してくれるか

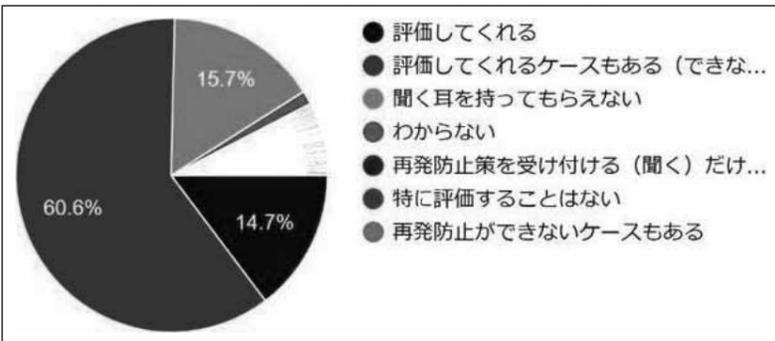
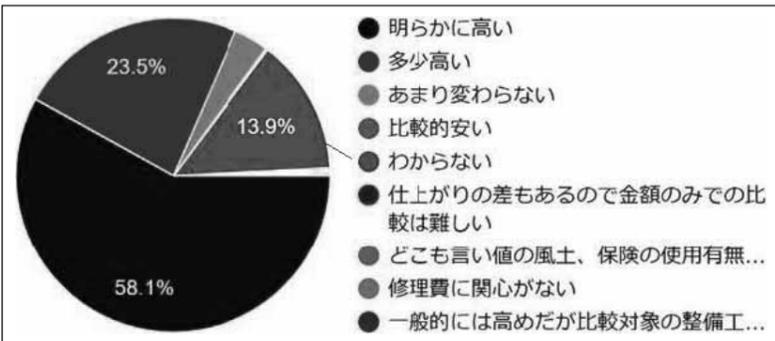


図5. 自動車ディーラーや大規模中古車販売店で钣金・塗装等の修理費は、一般の歳暮向上に比較して高いと感じるか



保険会社の保険金支払方針・対応について、保険代理店は不満を感じていることとして、「大規模災害クレームの請求時期で査定内容が異なる対応」「ディーラーチャネルに対する保険金支払いの姿勢」「お客様を不愉快にさせる対応」などの意見があった。

DATA FILE

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—」調査(回答総数503件)を行った。今年度のアンケートでは、お客様に向け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。今回は、「リスクマネジメントサービスについて」「保険会社の契約引受方針・引受けの姿勢について」「保険会社の保険金支払方針・支払対応について」(一部抜粋)を紹介する。

保険会社の契約引受方針や保険金支払対応等は?

事故後の更改契約内容変更

56.3%が契約条件の変更求められる
「お客様に納得いただけない」は12.1%

■リスクマネジメントサービスについて
1. 保険代理店にとってリスクマネジメントは重要なスキルだと思いますか?
「重要だと思う」と回答した代理店は92.4%に及び、大半の代理店がリスクマネジメントは重要と考えている(図1)。
しかし、法人のお客様に対してリスクマネジメントサービスが提供できているかどうかと尋ねたところ、できていないと

「重要だと思う」と回答した代理店が半数以上を占めた。
2. リスクマネジメントスキルの習得に際して、保険期間中に年間保険料を上回る程度の保険金支払い事故が発生した場合、更改契約に対して保険会社から求められる対応は?

「契約条件の変更」が56.3%と最も多かった。また、「保険料の割り増し」も52.5%と高い割合で求められている。一方で、「契約謝絶」は17.9%と、前回の調査(52.5%)から大幅に減少している。これは、保険代理店が「お客様に納得いただけない」と感じるケースが増えている可能性がある。また、「他契約の増収または新規の獲得など」は7.6%と、最も低い割合で求められている。

「評価してくれる」が60.6%と最も多かった。一方で、「聞く耳を持ってもらえない」が15.7%と、不満を感じているケースもある。また、「仕上がりの差もあるので金額のみでの比較は難しい」が13.9%と、修理費の比較が難しいと感じている代理店もある。また、「どこも言い値の風土、保険の使用有無に関心がない」が58.1%と、修理費に関心がないと感じている代理店もある。これは、保険代理店の保険金支払方針・対応について、保険代理店は不満を感じていることとして、「大規模災害クレームの請求時期で査定内容が異なる対応」「ディーラーチャネルに対する保険金支払いの姿勢」「お客様を不愉快にさせる対応」などの意見があった。

また、その際のお客様の納得感については、「やむを得ず受け入れていただく」が67.6%、「納得している」が12.9%と、前回の調査(52.5%)から大幅に減少している。これは、保険代理店が「お客様に納得いただけない」と感じるケースが増えている可能性がある。また、「他契約の増収または新規の獲得など」は7.6%と、最も低い割合で求められている。

2. 主に火新法人契約に関して、事故あり契約を更改する際に、保険会社は顧客または代理店が実施した再発防止策を評価してくれるか
「評価してくれる」が60.6%と最も多かった。一方で、「聞く耳を持ってもらえない」が15.7%と、不満を感じているケースもある。また、「仕上がりの差もあるので金額のみでの比較は難しい」が13.9%と、修理費の比較が難しいと感じている代理店もある。また、「どこも言い値の風土、保険の使用有無に関心がない」が58.1%と、修理費に関心がないと感じている代理店もある。これは、保険代理店の保険金支払方針・対応について、保険代理店は不満を感じていることとして、「大規模災害クレームの請求時期で査定内容が異なる対応」「ディーラーチャネルに対する保険金支払いの姿勢」「お客様を不愉快にさせる対応」などの意見があった。

自動車ディーラーや大規模中古車販売店で钣金・塗装等の修理費は、一般の歳暮向上に比較して高いと感じるか
「明らかに高い」が23.5%と最も多かった。一方で、「仕上がりの差もあるので金額のみでの比較は難しい」が13.9%と、修理費の比較が難しいと感じている代理店もある。また、「どこも言い値の風土、保険の使用有無に関心がない」が58.1%と、修理費に関心がないと感じている代理店もある。これは、保険代理店の保険金支払方針・対応について、保険代理店は不満を感じていることとして、「大規模災害クレームの請求時期で査定内容が異なる対応」「ディーラーチャネルに対する保険金支払いの姿勢」「お客様を不愉快にさせる対応」などの意見があった。