

# 岐阜県代協ニュース

平成24年4月

vol.205



一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会

# 岐阜県代協総会を迎えて

一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会 会長 おおえ 大江 かねお 金男

損害保険業界を取り巻く情勢は、景気の回復は不透明で低迷が続く中、少子高齢化による人口減などで、国内市場は依然減少傾向が続くものと思われます。

保険会社は合併を繰り返す中で社内経費節減をめざすとともに、海外進出により新たな市場を求めてきました。

しかし、主力商品の自動車保険損害率の慢性的な悪化、東日本大震災をはじめ相次ぐ自然災害、海外においてもタイの洪水などにより、保険会社の財務状況は厳しい状態が続いています。

合併による合理化策はシステム統合、課支社の統廃合や余剰人員の適正配置などのシナジー効果が十分出ているとは言えません。今年から来年にかけてドラスティブックに展開されると思われます。

代理店を取り巻く環境は、銀行窓販や郵便局の販売窓口の増加など販売チャネルの増大に加え、保険会社による一物二価ともいえるネットを介したダイレクト販売の強化など、販売競争が激化しています。

こうした中、5月15日に平成24年度岐阜県代協総会を開催します。

記念講演には東日本大震災により被災されながら、保険会社とともに地震保険、自動車の地震・噴火・津波特約などの支払いに奔走された宮城県の(株)エス・ハートの小林良昭氏をお招きします。

私たち代理店は文字通り保険会社の代理店ではありますが、消費者と結びついてこそその役割が発揮できるのではないのでしょうか。

いざという時に「顔の見える」代理店、規模の大小にかかわらず地域にしっかりと根を下ろした代理店をめざす必要があると思います。

日本代協は損保協会と協力しながら大学での講義への講師派遣をはじめ、小学生を対象とした「ぼうさい探検隊」の普及活動、ハザードマップの地域の伝道師を目指す活動、富山県代協から始まった自動車免許取得を前にした高校生への交通安全と保険教育の普及、交通事故の被害者の多くになりやすいお年寄りへの交通安全の取り組みなど、さまざまな地域活動を方針に掲げています。

岐阜県代協においてもそうしたことの具体化と、会員の皆さんが参加できる仕組みを作っていく必要があると考えます。

今総会では役員改選も行われ、私も今期をもって退任させていただくこととなりました。

前会長山崎氏の急逝により、ピンチヒッターとして大任をお引き受けしたのですが、いつの間にか5年間の長きになってしまいました。

その間、多くの先輩諸氏、副会長はじめ役員の皆様、会員の皆様に助けられながら不十分ながら職責を果たすことができました。心から感謝申し上げます。



## 目次

- |     |                |      |                            |   |
|-----|----------------|------|----------------------------|---|
| 1 p | ・ 会長挨拶／目次      | 9 p  | ・ 中さんの保険諸国漫遊記 (72)         | ① |
| 2 p | ・ スケジュール／事務局より | 10 p | ・ ～保険ジャーナリスト 中崎章夫 ～        | ② |
| 3 p | ・ 日本代協報告       | 11 p | ・ 賛助会員紹介 (日本ガード)           |   |
| 4 p | ・ 支部活動報告①      | 12 p | ・ SHINWA グループ              |   |
| 5 p | ・ 支部活動報告②      | 13 p | ・ 損害事故復旧サービス～ホームステップ(株)イダ～ |   |
| 6 p | ・ 委員会報告        | 14 p | ・ 交通事故による損害復旧工事～(有)岐垣創建～   |   |
| 7 p | ・ 代理店紹介        | 15 p | ・ アンケート / 編集後記             |   |
| 8 p | ・ 会員投稿記事       |      |                            |   |

# スケジュール/事務局より

## ～ スケジュール ～

日付			主催	行事・議題・内容など	開催場所
4	4	水	県代協	理事会(14:00～)	瑞穂市総合センター
	6	金	飛驒支部	支部定時総会(18:00～)	ひだホテルプラザ
	11	水	西濃支部	例会(14:00～)	スイトピアセンター
	11	水	西濃支部	支部定時総会(15:00～)	スイトピアセンター
	11	水	中濃支部	支部定時総会(11:00～)	日本ラインゴルフクラブ
	12	木	東濃支部	支部定時総会(11:00～)	みわ屋
	16	月	CSR	委員会(13:00～)	県代協事務局
	17	火	東海ブロック	平成23年度第4回東海ブロック会議(14:00～)	愛知県代協事務局
	18	水	岐阜支部	支部定時総会(14:00～)	長良川スポーツプラザ
	26	木	県代協	損保協会懇談会(17:00～)	グランヴェール岐山
5	9	水	岐阜支部	役員会(12:00～)	岐阜県図書館
	9	水	西濃支部	例会(12:00～)	鶴見天近
	10	木	東濃支部	例会(11:30～)	みわ屋
	15	火	県代協	定時会員総会(13:30～)	長良川スポーツプラザ
	23	水	県代協	理事会(14:00～)	瑞穂市総合センター
6	19	火	日本代協	定時会員総会(10:00～)	損保会館
	26	火	東海ブロック	平成24年度第1回CSR委員会	愛知県代協事務局
	26	火	東海ブロック	平成24年度第1回東海ブロック会議(14:00～)	愛知県代協事務局

# 5月

## ～ 事務局より ～

### 募集人ID等データ調査への協力依頼について

日本代協認定保険代理士を損保協会認定 損害保険トータルプランナーにスムーズに  
読替え、移行していくためには、募集人ID等が必須となります。

このため、日本代協認定保険代理士の皆さまには、本年4月中旬から5月にかけて、  
FAXによる募集人ID等データ調査が行われますので、必ずご回答いただきますよう  
ご協力をお願いいたします。

(回答受付は、平成24年4月25日～5月14日)

なお、FAXは日本代協業務委託先である(株)Netyより送信され、返信もNetyあてでFAX  
のみとなりますのでよろしくお願い申し上げます。 返信専用FAX 050-3730-1685

問い合わせ 岐阜県代協事務局 TEL : 058-294-1221 FAX : 058-294-8051

Eメールアドレス : gfdaijyo@opal.ocn.ne.jp

# 日本代協ニュース

## ★倫理綱領の改定等を決議 ～ 平成23 年度 第8 回理事会を開催 ～

臨時総会に続いて、本年度第8回理事会が開催され、下記事項が審議・了承されました。

### 1. 倫理綱領の改定

金融庁検査での指摘を受け、社会の秩序や安定に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向け、倫理綱領を改定すること、今後の具体的対応として「①組織としての対応の明確化 ②代協加入申込書への表明保証の記載（帳票改定） ③役員選任時の表明保証の取付 ④外部専門機関との連携関係の構築・有事における民事・刑事上の対応 ⑤一般取引の遮断⑥裏取引や資金提供の禁止」を行うこと、および、ホームページへの掲載が提案され、審議・了承されました。

### 2. 平成24 年度代理店賠償責任保険の更改

平成24 年度の保険内容・保険料水準とも平成23 年度と同様としたいとの保険会社の提案を受け、審議・了承されました。

## ★募集人ID と代理店登録番号について ～ 損害保険大学課程の認定・必須事項 ～

損害保険大学課程がスタートし、新制度認定者が誕生していく際（平成26 年6 月～8 月）には、日本代協の正会員管理、認定者管理のために、「募集人ID」「代理店登録番号・記号」が不可欠となります。

つきましては、その概要についてお知らせいたします。

### ●募集人ID

損保協会が運営する“募集人・資格情報システム”の利用に必須の募集人ごと固有の数字10 桁のID 番号です。

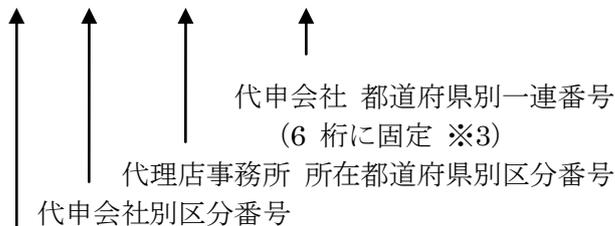
- ・2011 年7 月1 日時点で登録、届出されている方には、代申会社から7/7～8/31 に配付されています。
- ・上記以外の方は、損保協会“募集人・資格情報システム”からご自身で取得して下さい。

### ●代理店登録番号・記号（※1）

「損害保険代理店代理申請書」に記載したり、登録申請・届出データに入力するもので、代理店ごとに固有の番号・記号です。（※2）

調整後は11 桁ですが、契約書類や個社システム上では桁数が異なることがあります。

（例） □ ×× △△ ○○○○○○



新旧区分番号（旧番号:1、新番号:2）

※1 名称が各社により異なります

代理店登録番号・記号、登録番号、財務局登録番号、代理店登録番号など

※2 掲示箇所：「募集人・資格情報システムの登録・届出情報」など

※3 一連番号が6 桁に満たない場合は、前に「0」を埋めて6 桁とする。

認定保険代理士からトータルランナーへの

移行手続きのためのデータ回答依頼について

日本代協認定保険代理士を損保協会認定損害保険トータルランナーに移行するためには日本代協と損保協会の双方の正確なデータ保有が不可欠となります。

つきましては、FAX 送発信で“認定保険代理士実態調査”を実施いたします。回答先は日本代協が今回の調査で委託する（株）Nety 宛となりますのでご承知おき願います。

（回答依頼は、平成24 年4 月～5 月の予定）

「日本代協ニュース第250号2012年3月26日より抜粋」

# 支部活動報告

## 【岐阜支部報告】

○岐阜支部4月役員会報告

開催日時 : 平成24年 4月11日(水) 12:00～ 開催場所 : 岐阜県図書館 レストラン杏

出席者数 : 14名 報告者名 : 岐阜支部長 岩田 篤宗

《議題》

①支部総会について打ち合わせ、4月18日予定通り開催する。

役員は12時30分集合。

②会員増強について

③その他意見交換。

※次回役員会は 平成24年 5月15日(火) 12:00～ (県総会前)

場所 長良川スポーツプラザ 6F レストラン杏にて

○岐阜支部定時会員総会報告

開催日時 : 平成24年 4月18日(水) 14:00～

開催場所 : 長良川スポーツプラザ 大会議室

出席者数 : 総会出席32名(委任状31名) セミナー出席者39名 懇親会出席者31名

報告者名 : 岐阜新支部長 川島 邦夫

《内容》

4月18日 長良川スポーツプラザ 大会議室にて、岐阜支部定時総会開催しました。

司会進行大野副支部長のもと、議長に古田誠二氏、副議長に高橋励氏が選出され、

議案審議はすべて承認されました。中崎先生のセミナーも皆さん熱心に耳を傾けていました。

## 【西濃支部報告】

○4月西濃支部例会報告

開催日時 : 平成24年4月4日(水) 12:00～13:30

開催場所 : 鶴見天近 参加者数 : 16名 報告者 : 畦地 正治

《議題》

①西濃支部総会について 4月11日(水) スイトピアセンター 15:00より

②西濃支部役員選出の件

③会費改定について

④外資系損害保険会社について

⑤その他他社の動向 早期更改のデメリットについて

※ 次回例会 5月 9日(水) 場所 鶴見天近 12:00～

○平成24年度 西濃支部定時総会

日時 : 平成24年 4月11日(水) 15時00開始

場所 : 大垣スイトピアセンター学習館 学習室3-5

出席者 : 22名(委任状16名)

報告者 : 畦地 正治

《内容》

県からは安江副会長、小西専務理事をお招きして、(有)水野 一利氏の司会のもと(有)ユウ保険事務所北村 篤俊氏が議長に任命され、平成23年度活動報告、決算報告、役員改選案承認後、平成24年度活動案、予算案の議案が審議され承認されました。

総会後は支部セミナーとして大垣市保険センターより河合美知恵氏を講師に迎え、

『あなたの心元気ですか・ストレス解消法』の講演があり、27名の方がとても熱心に受講され1時間30分の講演時間でしたが、その長さを感じさせない有意義な時間となりました。その後スイトピアセンター1階レストラン ツチャにて懇親会を開催し、平成24年度活動にむけて会話が弾みました。

### 【中濃支部総会報告】

開催日時 : 平成24年 4月11日(水) 11:00～ 開催場所 : 日本ラインゴルフ倶楽部

参加者 : 支部会員23名 来賓2名 報告者 : 吉田 春次

《内容》

保険会社 東京海上日動 前田支社長代理ならびに県代協 近藤副会長より来賓のご挨拶をいただき、1号、2号、3号議案承認後、福地新支部長より4号議案、5号議案の予算と無事議案採択となりました。その後の懇親会では、出席者の自己紹介にはじまり、新しく会員になられた方、旧会員、保険会社の方と懇親を深めていただきました。

なかには、『うちの保険会社から新しい会員を紹介する。』とうれしい言葉もいただきました。

25名と多数ご参加いただき御礼申し上げます。

また、今総会は会場を変更して開催をいたしました。会場費が非常に安く上がり、支部財政貧窮のおり、大変喜ばしいこととなりました。

なお、5月例会は開催なしで、5月15日(火)13:30より長良川スポーツプラザにて開催の県代協総会参加をよろしく願います。

6月例会は 6月13日(水) 10:30～ 美濃加茂市太田宿にて開催予定です。

### 【東濃支部総会報告】

開催日時 : 平成24年 4月12日(木) 11:00～

開催場所 : 瑞浪市釜戸 みわ屋 参加者 : 支部会員22名 来賓1名

報告者 : 伊藤 智之

《内容》

支部会員37名に対し出席者22名、委任状10名にて、

第1号議案 平成23年度事業報告承認の件

平成23年度会計報告承認の件

監査報告

第2号議案 役員改選案承認の件

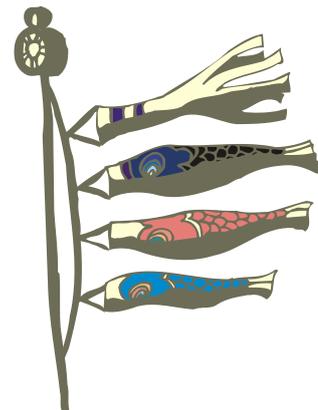
第3号議案 平成24年度事業計画案承認の件

平成24年度予算計画案承認の件

次第に従い無事執り行うことができました。

また、総会終了後、例年通り別席にて懇親会を開催いたしました。

※ 次回例会案内 5月10日(木) 例会 11:30～ 場所:みわ屋



### 【飛騨支部総会報告】

開催日時 : 平成24年4月6日(金) 18:00～ 開催場所 : ひだホテルプラザ

参加数 : 10名(県代協から2名) 報告者名 : 馬場 浩之

《内容》

平成24年度 第26回定時総会が行われました。

平成23年度 事業報告 決算報告 平成24年度事業計画案 予算案

役員改選 他 審議の結果、審議事項が承認されましたことを報告いたします。

引き続き懇親会が行われ、小林県副会長、森県事務局長をふまえて話に花が咲いてました。

# 委員会報告

## 【教育委員会】

★2012年 7月から損害保険大学課程が実施され、

「専門コース」の受験申し込みが2012年 5月 7日（月）から開始されます！！★

損害保険大学課程は日本損保協会の「代理店専門試験」と日本損害保険代理業協会の「保険大学校・認定保険代理士制度」の2つの制度を整理・統合し、損害保険業界共通の制度として創設されるものです。

本課程では、損害保険商品に関する知識に加え、損害保険の募集に関連する深い専門知識や実践的な知識・業務スキルを身に付け、お客様に対してより良いコンサルティングが行えるように、「専門コース」と「コンサルティングコース」の2コースを設け、それぞれの試験に合格した募集人のうち、所定の認定要件を充たした方が損保協会から本課程の修了者として認定されます。

「専門コース」では、テキストの内容をより効率的に修得できるように、教育プログラム（通信教育：期間6ヶ月）が設置され、開講時期2012年10月が予定されていて、2013年 6月以降の試験対策としてご活用ください。

なお、受験の申込の方法等の詳細については、  
一般社団法人日本損害保険協会ホームページ（<http://www.sonpo.or.jp/>）でご確認ください。

## 【CSR委員会】

○先般、岐阜県代協おしらせ会議室よりご連絡いたしましたように「長良川を美しくしよう運動」に平成24年度も岐阜県代協としても参加いたします。4月29日（木・祝）午前6：00ごろから1時間ぐらいの予定です。（少雨決行、荒天の場合 5/2 に延期予定）  
開催日が迫っておりますが、ご参加いただける方は、軍手、あれば火バサミをご持参いただき、長良橋たもとのインラインスケート場にご集合下さい。

○5月15日開催の県代協定時会員総会会場において「エコキャップの回収」を行います。  
キャップは水洗いをして、シールが貼ってある場合は外し、袋に入れてご持参下さい。  
会員の皆様の温かいご協力をよろしくお願い申し上げます。

（報告者 担当副会長 小林 悦雄）

## <ゴルフ同好会>

### 第20回岐阜県代協ゴルフ同好会開催します！

開催日時 : 平成24年5月29日（火）  
開催場所 : ぎふ美濃ゴルフ倶楽部 集合時間 9：00  
プレー費 : ￥10,250（セルフプレー、昼食、パーティー付き）  
詳細、及びお申し込みは、090-3568-0415 森 信彦（幹事）までお願い致します。  
20回の節目の大会、多数のご参加をお待ちしております。



# 代理店紹介

## 東濃支部 エムズ保険株式会社

<代理店名>  
エムズ保険株式会社

<事務所所在地>  
〒508-0037  
中津川市えびす町1-23 エムズビル2F  
TEL 0573-65-8864  
FAX 0573-65-8876  
E-mail mshoken@dune.ocn.ne.jp

<代表者名>  
坂巻 裕史

<スタッフ>  
8名 (男 4名 女 4名)  
委任型募集人 5名



<取扱保険会社>  
損保 東京海上日動火災保険 計 1社  
生保 東京海上日動あんしん生命 計 1社

<略歴>  
平成18年10月 設立  
平成24年04月 現在に至る

<事務所の環境>  
JR中津川駅より徒歩10分、旧国道19号沿いで事務所の正面に恵那山を望む場所です。

<経営理念>

～いつもあなたのそばに～

お客様・従業員・地域住民のひとりひとりのことを想い、考え、行動する。  
“あなた”の身近な存在、頼れる存在であるよう、保険のプロとして地域に「あんしん」と「安全」を提供していきます。



# 会員投稿記事

## 「男のダイエット」 正しい知識

“朝飯ガッツリ・晩飯ちょっと” でやせるはウソ？

冬に食べ過ぎて、薄着の季節になり、お腹周りがちょっと気になり出した人も多いのではないのでしょうか。とはいえ、ダイエット関連グッズやダイエット本は巷に溢れており、どれを手にするにすればいいのか悩んでしまう。しかも、その中には間違った情報も多いという。

そこで、ダイエットにまつわる代表的なウソについて調べてみると・・・

### ●朝飯ガッツリ、晩飯ちょっとは理想的？

こういうことを言う人がよくいますが、ダイエットとは関係ないようです。ダイエットの基本は食べる回数を増やすということ。食事の回数を増やすことで、血糖値を下げるとインスリンがゆっくり出る。そうすると吸収がそんな早く進まないのだから太りにくくなります。



### ●ヘルシア緑茶や黒烏龍茶など、特保飲料の効果は？

それを飲めばやせるなんてものはありません。特保飲料もあくまで運動と併用してくださいということだと思います。実際にホームページでも、『痩身を目的としたものではありません』と書いてありますからね。脂肪の吸収を抑えるという『黒烏龍茶』ですが、抑制効果が発揮されるのはものすごい量の脂肪をとったときです。

私も飲みましたが、まったく効果がなかったような?!・・・

### ●低カロリー食品だけのダイエットは効果的か？

キャベツとか、こんにゃくとか、低カロリー食品だけでやせようとするよりも、食事法を工夫して、バランスのとれた食品を食べるべきでしょう。



### ●焼酎やウィスキーは太らない？

焼酎やウィスキーなどの蒸留酒のほうが太りにくい、とかなんとか言う人がいますが、これは理論上まったく関係ない。結局は、飲むアルコールの量が問題ですからね。焼酎の方がいいんだといっても、理論的にはアルコール度数が高ければ摂取するアルコール量も増える。当然、カロリーも高くなります。アルコール度数とカロリー量は正比例しますから。

ダイエットにまつわる正しい知識を身につけて、今年こそは脂肪にさよならをと考えるメタバな私です！

(投稿者名：メターボマン)

### 代理店のよろず相談力格差

#### ◇飛び石をもらう

身の回りで、4月になり2つの災いごとが相次ぎ起こった。一つは、群馬県太田市を走行中、突如バーンという大きな音がし、何事かと驚くと、運転席後方の窓ガラスがクモの巣状になっている。対向車線からの飛び石だとわかる。代理店並びに修理工場に連絡を取るととりあえずガムテープでガラス両面を固定したら、という。そこでコンビニを探す、こういう時に限ってなかなか見つからない、振動でガラスは不気味な剥落音を響かせ崩れ始める。心細くなり始めたころようやくコンビニが見つかる。窓の両面を縦にびっしりガムテープで固定し、近所の修理工場へ。見積もりはガラスは中古で、人件費込みで2万円強ですむとのことだったので、契約更改したばかりの保険は使わないことにした。

#### ◇ボヤの初期消火を経験

もうひとつは、先週の土曜午前零時を少し回る頃のことだ。寝床に入って間もなく、まだ起きていた上さんが「なんか焦げくさい」とカーテン越しに外を見ると、マンションの駐輪場近くの植え込みから真っ赤な炎が上がっている、という。慌てて「こりゃ大変だ」、1階の住人だけに、現場はすぐ近く、着替えもそこそこに、上さんが管理人に連絡している間に、飛び出し、玄関先外部設置の消火器を携え、2メートルほどの火柱のあがった火元を何とか消し止める。強風の下ではあったが、場所が生木の植え込みだったため火が思いのほか広がらずに済んだのは幸いであった。何者かが持ち出した布束に火をつけて投げ込んだもよう。本来自分は有事にはめっぽう弱いタイプだが、1年前の3月、東日本大震災の1週間前に、たまたま東京代協中央支部の方々と一緒に、東京の本所防災館で模擬消火訓練をはじめいろいろな体験訓練をしていた賜物で、自然と体が動いたから不思議である。上階の方が消防署に連絡を取ってくれていたため、数分後消防車が、けたたましいサイレンを鳴らし駆けつける、警察が来る、最近近所で放火事件が続いているため、実に丹念に実見分となったが、その間、事情を聞かれるやら、住人同士でささやき合うわで、寒さに震えもしたが、大事に至らずほっとした。

#### ◇代理店の役割とは？

保険の世界では、顧客サービスと言えはまず事故時の対応が考えられる。いつ何時どこでどんな事故に顧客が合うかわからない。ただし、その時に、頼りになるアドバイザーが身近にいたら心強い。さらに事故対応にとどまらない。保険を縁に、顧客との日常的な関係作りにもどのように知恵を絞るか。そのためには保険代理店としてどのような役割を担う存在であるのかを明確にしなければならない。

こんな話は、保険代理店の方なら至極当たり前の事柄であろう。ところが、まだまだ顧客サイドでこのようなありがたみをもつて経験された方は少数派である。イザという時は、自分に限って今後も来ないだろうと思いたがるふしがある。それが人情というものである。実際に困った時は狼狽することになるが、普段からいざというときを想像して保険の取引先を選ぶ方は少ないのが現実である。

だからこそ、日頃から、如何に顧客にとってのサービスの良し悪しをイメージづけるかは、目に見えない保険というサービスを提供する者にとっては大事なことである。

#### ◇異業種で弱小店が選んだ活路

以前にこの欄で、町の電気屋さんとして、家電量販店と一線を画し、顧客を絞り、商圈を狭め、メーカーを限定し対面サービス強化し値引き販売を回避し、高収益事業を継続展開し顧客の絶大な支持を集める「でんかのヤマグチ」（東京都町田市）を紹介した。そしてその神髄は、家電製品の業種店ではなく、暮らしの支援業、生活支援業にあることを書いた。平均年齢64歳という顧客特性から、その顧客の求めるところは何かを見極め、困ったことがあったらとんで行くサービスを展開することで、確実に家電製品販売業の枠を超えて生活、暮らしの提案業、支援業に業態を変えている。その際に顧客に対応するすべてのスタッフが毎日、既存の得意先顧客に喜んでもらえるような無償のサービスをどんな小さいことでも提供しようと心がけ、その提供の有無にかかわらず裏サービス日報をつけ提出しているというのだ。その徹底ぶりに驚かされる。

#### ◇新業態の開発

保険代理店は保険の販売業であるとともに、その保険サービスという特性から、よろず相談業、生活支援業としての特性を有するのである。その意味で、日常活動を通じ、顧客の暮らしぶり、抱えている課題を知らされ、相談を持ちかけられる機会が多いはずである。問題は、こうした顧客からの問題提起をしやすくするような環境を用意しているか、また提起されたときに、仕組みとして受け止める体制が整っているか、また実際にどのような相談対応をしているかの情報を顧客にきちんと知らせているか、である。保険代理店として、新業態開発を通じ、こうしたよろず相談業、生活支援業、さらには法人には事業支援業などの見える化をどのように図るか、は今後ますます問われるところとなる。

#### ◇約款の習熟や事故時の対応力は基本

ところで、保険代理店の提供する固有のサービスとは何か。もちろん、顧客が代理店に求めるのは、まず、事

故や病気の際の相談・対応がきちんとしていることであろう。イザというときに頼りになる存在であってほしいというのが眼目である。支払いの如何を決めるのは約款であるなら、約款等に対する的確な知識、さらには関連する業務への情報提供も望むところだろう。

その意味で、顧客を守るためには保険を習熟し、的確な提案や事故時のアドバイスは基本中の基本である。

#### ◇実はよろず相談力の格差こそ問題

そのためにも本業に精通するのはもちろんだが、加入時や有事の際のみならず、日ごろの顧客とのかかわりの方が実は大事なのである。顧客との継続した信頼関係作りの根底にはお役立ちという価値が横たわっているからである。

往々にして顧客が漠然と保険代理店に求めるもの、期待することがこの辺りにあることに留意したい。相談ごとの中身がどのような専門分野のことかはよく分からないケースや、直接専門家に聞くには敷居が高いケース、あるいはどこに相談してよいかわからないケース、相談料などの面で容易に門をたたけないケース等、代理店活躍の場は意外に多い。顧客がなぜ、他のチャネル（代理店）でなくなぜ、あなた（代理店）を選ぶかの理由（積極的か消極的かの違いはあろうが）もそこにあるはずだ。実際に事故や病気に合う確率の低さを考えると、むしろ代理店の存在の日常的な価値は何かを考えておく必要もある。もっと広く、さまざまな問題やトラブルに係る、いわゆる簡易型のよろず相談サービスである。この面の質的サービス格差は思いのほか大きなものがあり、無視できない。

#### ◇イザという時頼りになる存在

その際に、とりあえず顧客とすると、身近な保険代理店に聞いてみよう、ということになるか。ここが分かれ目である。的確な表現ではないが、「顧客にとっての用心棒」、強い味方として認知されているかがポイントである。困った時、専門家につないでほしい時、身近で構えずにストレートに相談できる相手を探すのは容易ではない。ネットでの相談という手段もあろうが、一般的なことならともかく踏み込んだ話をぶつけられるかということ、日頃から顔見知りで、しかもよほどの信頼関係がないと頼りにはできないからだ。

それゆえ、何かあった時、「思い出すあの御顔」を持っているかどうかは、今後、社会生活や経済生活を営んでいく上で大きな価値をなしていくと思う。

#### ◇コンシェルジュサービス

「いざという時に思い出すあの御顔」、今風の言葉で表現するならコンシェルジュ（ホテルの宿泊客のあらゆる要望、案内に対応する「総合世話係」）が本来期待されている代理店の存在価値なのである。たんなる保険販売員とはわけが違う。保険取引があるため顧客としては相談しやすい、まして代理店が問題解決支援のために公正かつ確にアドバイスし動いてくれる、優れた専門家を紹介してくれる、との評判があれば、顧客にとり頼もしい人生・商売の相談業となるからだ。

これからの保険代理店に求められる存在価値もここにある。といっても何から何まで1人親方でやれた時代はスーパーソンで濃密な属人サービスを考えればよかつただろうが、時代環境は全く変わった。今では一方で透明性と公平性が求められるからだ。顧客にどのようなサービスをするのかでは、顧客の設定の仕方、サービスに格差をつける場合の根拠の明確化、サービス品質の明示と均質化などが求められるからだ。

#### ◇トップに求められる段取り力

こうした中で、特に代理店トップに求められるのが段取り上手だ。どのような顧客に日ごろの感謝をこめてどのようなサービスを提供するのか。顧客管理ないし顧客リストをきちんと整備し、顧客層別管理ができ、どのような顧客にどのようなサービスを効果的に提供するのか。また個々の顧客は誰が担当し、どのような情報を直接対面か郵送、ネットなどのメディア活用して提供するかを決めておく必要がある。

組織力、チームワークを活かした「よろず相談」サービス事業こそが地域の専業代理店には求められる価値となることは間違いない。その際に、代理店トップの考えねばならないことは、経験から紡ぎ出した直観力（センス）に基づき人的・地縁的・業際的ネットワークを活かし仕事の段取りをいかに付けるか、時代の変化をキャッチし、顧客の望むことをいち早く察知し、それを仕組みとして具体的に組織、専門ネットワークで展開するリーダーシップではないか。この方面での力量アップとブランド化が求められている。

代理店事業展開の中で、今後の保険代理店に求められる役割は保険の専門家にとどまらず、保険の対象とする森羅万象、中でも顧客の生活や事業シーンでお役にたつことにある。そのためには、顧客のことをよく知り、顧客の求めるものは何かを的確につかみ、それに応える仕組みを作り出すことこそ求められるところである。それこそは付加価値業たるゆえんではないだろうか。

#### ◇専門家とのネットワーク

よろず相談力を日頃から確保しておくには、その道で定評がある専門家と緩やかなネットワークを構築しておく必要がある。最近では、いわゆる士業ビジネスも、顧問先顧客獲得が極めて厳しい状況にある。顧客基盤を有する地域の保険代理店との提携環境はまさに熟している。それだけに代理店にとっては、提携先がどの分野で優れているか、信頼に足る相手であるかどうかの見極めが必要である。

さらに代理店として、顧客への個々の相談サービス実践の中で生活支援業ないし中小経営支援業の展開をするだけでは足りない。顧客サイドの反応、声も収集し、分析し、サービスの質を上げていくことが肝要だ。また、これからはネットなども活用し自らの代理店イメージ、活動力を顧客に鮮明に印象付ける「見える化」のための情宣活動が大事になっている。自らのよろず相談体制、専門家のネットワーク、顧客向けのクラブ組織、ホームページ等でのセミナー開催などでの情報提供等を効果的に行うことが、地域社会における自らの代理店のブランドの強化になってくるからだ。

（保険ジャーナリスト、inswatch 編集人）

## 県代協会会員様メリットニュース

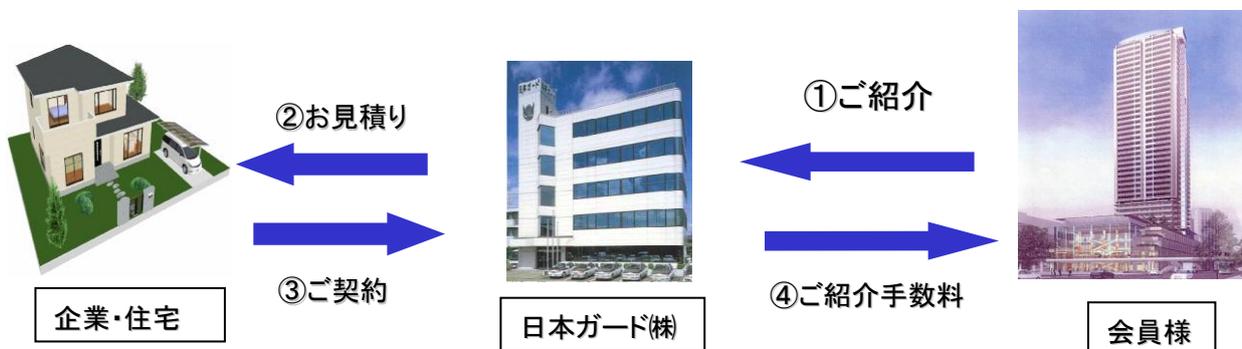
ALSOKが「安心・安全」をお届けします

# 日本ガード(株)との協力事業について

### ☆日本ガード(株)の概要

日本における警備会社のフロンティア企業として、昭和42年にスタートをきった弊社は、社会的なニーズと共に企業各位からの信頼を獲得し、着実な成長の軌道を歩んでまいりました。今日では県下トップの専門企業として、安全・安心を守るダイナミックな事業展開をしています。機械警備・常駐警備・現金輸送・交通誘導・イベント警備などの業務を総合化した新しい時代のシステムが当社の「グローバルガードシステム」です。

弊社は全国41社の連盟会社を持つALSOK(総合警備保障株式会社)の連盟会社です。



- 1・機械警備
  - 2・警報機器等の販売
- (ご契約を頂いた会員様には、お礼をさしあげます。)

お問い合わせは・・・岐阜県代協事務局まで

TEL 058-294-1221

FAX 058-294-8051

E-Mail [gfdaikeyo@opa1.ocn.ne.jp](mailto:gfdaikeyo@opa1.ocn.ne.jp)

日本ガード株式会社

担当者 清水

〒500-8605 岐阜市茜部中島2丁目66-6

TEL (058)274-4400

# SHINWAグループ各工場紹介

SHINWAグループ 会長 伊藤 彰

平素はSHINWAグループをご利用いただきありがとうございます。

11月号よりSHINWAグループ各工場をあらためて代理店の皆様にご紹介させていただいております。

第5弾は SHINWAグループの(W)の(有)和田钣金工業 さんです。

## (有) 和田钣金工業

当社は昭和37年設立、信頼できる長年の経験と実績を持つ钣金・塗装工場です。

岐阜市を中心とし、(遠方問わず) お車の小さなキズ・ヘコミから、損傷の大きい修理まで、また、お車の塗装、エアロパーツの取り付けなどドレスアップのお手伝い、ボディガラスコーティング、お車のフレーム修正など、用途に合わせたサービスを提供しております。

所在地 〒500-8369 岐阜市敷島町8丁目105番地  
(岐阜駅・西岐阜駅の中間にあり JR 高架沿)

TEL058-251-7065 Fax058-251-7095

特認2種車体整備工場 中特第32-1137号

優良自動車塗装工場 日優指第39号



業務内容 钣金・塗装・車検 エアロ修理、加工取付、ボディガラスコーティング  
自動車に関する業務

営業時間 AM8:00~PM5:30 日曜・祝日・夜間も対応させていただきます。

代 車 軽自動車・乗用車 13台保有  
(修理期間中、工場代車を無料でお使いいただけます。)



看板犬の私も  
ご来店をお待ちしてますワン



\*\* お客様のご予算、ご希望に合わせ修理方法をご提案させていただきます。まずは、ご相談ください。お客様の満足していただける答えが見つかります。\*\*

# 損害事故復旧サービス

## < 今月の復旧事例 >

車が街路灯に当たり、破損してしまいました。

この街路灯を建てたときは県道で、後に市道となりどこの所有か役所の方で混乱しましたが、市の管理物件と判明致しました。街路灯自体古くて現在製作していませんが、特注オーダーにて街路灯を製作して復旧いたしました。

< 場所 > 海津市内

< 費用 >

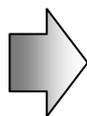
¥856,350- (税込)

被害状況

復旧後



これだけの傾き



☆季節のリフォームカレンダーを掲載します。ご参考になれば幸いです。

## リフォーム・カレンダー

5月

6月

▼1日 <ゴールデンウィーク> ▼15日 <小満> ▼1日

【外回り】

つゆに備えての雨漏りの箇所の点検、修繕／ペンキの塗り替え

【内回り】

衣替え時期に押入を改造して、クローゼットに／サッシ廻りの補強

お気軽にご相談下さい。

岐阜県損害保険代理業協会 提携会社

一級建築士在籍の

**ホームステップ (株) イケダ**

☎ 058-271-6788 (24時間即日対応)

# 交通事故による損害復旧工事

No.0105

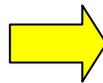
富山県砺波市地内

スノーポール・デリニエーター復旧工事

復旧工事費用

108,200円

作業前



作業完



- \* スノーポール1本・キングデリニエーター1本の復旧工事です。
- \* 幹線道路沿いに設置されており、作業時には交通誘導員を設置して工事しました。

夜間の緊急作業にも、迅速対応いたします。

Speedy Network で 東海・関西・北陸をカバーする

24時間・年中無休の安心対応

名古屋市一般・指名入札参加資格 法人コード708110

有限会社 岐垣創建 代表取締役 佐藤有巨

本社 TEL 0584-87-2633 FAX 0584-87-2635

金沢営業所 TEL 076-249-5128 FAX 076-249-5338

京都営業所 TEL 075-604-5888 FAX 075-604-5887

E-MAIL [giensouken@vega.ocn.ne.jp](mailto:giensouken@vega.ocn.ne.jp)

ホームページをご覧ください。 <http://www.giensouken.jp>

# アンケートのお願い

岐阜県代協会員の皆様には、日頃より広報活動にご理解ご協力いただき誠にありがとうございます。

広報機関誌委員会では、24年度役員改選にあたりこの紙面で代協新役員のご紹介をしていきたいと考えています。「こんな事を役員に訊きたい!」「こんな事について語ってほしい!」といった皆様のご要望をお聞かせいただけますでしょうか。

今のところ

- ・名前、・代理店名、・代申保険会社
- ・役員に就任して気付いたこと
- ・今後への意気込み
- ・役員をやってみて良かったこと

等を予定しております。



また、HPリニューアルをいたし、数か月がたちました。  
会員のみなさまには一度はお立ち寄りいただけましたでしょうか?

そこで、お気づきになられたことや情報提供してほしいことなど、会員の皆様のお声をより多く反映していきたいと思っておりますので、ご意見をお聞かせいただきたいと思っております。

以上、いずれも県代協事務局までご連絡をいただきますようよろしくお願い申し上げます。



【宛 先】

岐阜県代協 TEL 058-294-1221  
FAX 058-294-8051  
MAIL [gfdaikyo@opal.ocn.ne.jp](mailto:gfdaikyo@opal.ocn.ne.jp)

広報機関誌委員長 川島邦夫

## 編集後記

新年度を迎え、各支部総会が行われました。旧役員の皆様、2年間大変ご苦労様でした。  
そして新役員の皆様、度重なる自然災害や多発する自動車事故等で、代理店の役割が重要性を増しています。まだまだ厳しい時代が続きますが、より有意義な代協活動となるよう、協力して盛り上げていきましょう!

岐阜支部 川島 邦夫

発行日/平成24年4月25日

責任者/大江 金男 発行/広報機関誌委員会

〒502-0912 岐阜市西島町8-10 Tel 058-294-1221 Fax 058-294-8051

E-mail: [gfdaikyo@opal.ocn.ne.jp](mailto:gfdaikyo@opal.ocn.ne.jp) <http://gifudaikyo.or.jp/>

【編集室メンバー】 笠城 茂、川島邦夫、北村篤俊、大野 広、後藤益充、野村幸弘、伊藤智之、成原大介、大江金男、小西恭弘、森 信彦