岐阜県代協ニュース

平成24年6月

vol.207

一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会

日本代協総会に初参加して

一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会 会長　近藤（こんどう）　信悟（しんご）

６月１９日(火)、日本代協通常総会・セミナー・理事会・全国会長会議、翌２０日（水）　新会長オリエンテーションに 参加してまいりました。
当日は台風４号が関東地方に上陸しました。この台風４号は、コンパクトなのに強い勢力でしたが、速度も速くまさに嵐のように去って行きました。

初参加の私は緊張しながらも、県の代表として恥ずかしくないようにと、自分に言い聞かせ会に臨みました。
総会は審議事項も滞りなく承認され、無事終了しました。
役員改選で選任された岡部繁樹全国会長、道家嗣典全国教育委員長が紹介され、岡部氏、道家氏の両氏から岐阜の全国代協に対する熱い思いを改めて思い知りました。
岐阜県代協会員の皆さん、一般社団法人岐阜県損害保険協会は、１つの会社だと思ってください。
社員皆さんで、力をあわせて最高の会社にしようではありませんか・・・・
皆さんの代協活動への積極的な参加をお願いします。

つづくセミナーでは金融庁監督局保険課長　小原　広之氏の講演があり、充実した内容でした。
そして、全国会長会議では「国民年金基金推進キャンペーン」で目標達成賞をいただきました。本年度も益々会員増強に本腰を入れて取り組み、国民年金基金も募集に力をいれて欲しいとのことでした。
また、各代協・各代協会員への支援策紹介としては、『住宅ローン（フラット 35）取次店制度』、『JCM 自動車買取事業』があり、岐阜県代協でも早々に機会を設け詳しく説明しようと思っております。
今回、特に時間をかけて説明があったのは、「損害保険大学課程の現状とこれから」です。
新資格制度における「.損害保険トータルプランナー」を増やす活動で、消費者に選ばれる代理店・募集人づくりの一環として強く提唱されております。
なかでも今すぐやっていただくことは、下記有資格者の７月３１日までに損害保険プランナーへの移行申請です。

① 認定保険代理士
② 旧特級資格保持者
③ 代理店専門試験　の［法務・税務］両コース合格者

誰が手続きをしてくれるわけでもなく、自然に移行されるものではありませんので、特に注意してください。

目次

１ｐ・・会長挨拶／目次
２ｐ・・スケジュール／事務局より
３ｐ・・日本代協より
４ｐ・・支部活動報告①
５ｐ・・支部活動報告②
６ｐ・・委員会報告／ゴルフ同好会
７ｐ・・代理店紹介
８ｐ・・会員投稿記事
９ｐ・・中さんの保険諸国慢遊記（74）　①
１０ｐ・・～保険ジャーナリスト　中﨑章夫　～　②
１１ｐ・・ＤＲＰ
１２ｐ・・ＳＨＩＮＷＡグループ
１３ｐ・・損害事故復旧サービス～ﾎｰﾑｽﾃｯﾌﾟ㈱ｲｹﾀﾞ～
１４ｐ・・交通事故による損害復旧工事～㈲岐垣創建～
１５ｐ・・損害保険トータルプランナーへの道
（スケジュール）

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
6	19	火	日本代協	定時会員総会（10:00～）	損保会館
	19	火	飛騨支部	例会（11:30～）	ぎょさい
	25	日	県代協	全役員オリエンテーション（14:00～）	長良川スポーツプラザ
	26	火	東海ブロック	平成24年度第1回CSR委員会（10:00～）	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
	29	金	中濃支部	「損害保険大学課程」説明会（10:30～）	太田宿
7	4	水	西濃支部	例会（12:00～）	鶴見天近
	9	月	岐阜支部	役員会（13:00～）	長良川スポーツプラザ
	9	月	岐阜支部	合同ブロック会セミナー（14:00～）	長良川スポーツプラザ
	10	火	日本代協	認定保険代理士（1期・4期）更新研修	ウインク愛知
	11	水	東海ブロック	平成24年度第1回教育委員会（10:30～）	ウインク愛知
	11	水	日本代協	認定保険代理士（7期・10期）更新研修	ウインク愛知
	12	木	東濃支部	幹事会、例会（11:00～）	みわ屋
	20	金	西濃支部	納涼親睦会（18:30～）	ロワジールホテル大垣
	20	金	飛騨支部	夏のセミナー	ひだホテル（予定）
	30	月	東海ブロック	平成24年度第1回組織委員会（14:00～）	愛知県代協事務局
8	1	水	県代協	組織委員会（12:00～）	岐阜県図書館
	7	火	県代協	理事会（13:30～）	瑞穂総合市センター（予定）

～ 事務局より ～

岐阜支部 第1回合同ブロック会セミナー開催のご案内

岐阜支部合同ブロック会セミナーが下記内容にて開催されます。
日本代協教育委員長 道家 嗣典 氏より「損害保険大学課程について」ご説明いただきますが、他支部よりの参加も可能ですので、ご参加希望の方は県代協事務局までご連絡ください。

大変重要な内容となりますので、お聴き逃しのないように万障繰り合わせの上、ご出席いただきますようご案内申し上げます。

記

1. 日　時　：　平成24年　7月　9日（月）14:00～
2. 場　所　：　長良川スポーツプラザ　2F　大会議室
　岐阜市長良福光青襖 2070-7　TEL 058-295-6300
3. 内　容　：「損害保険大学課程について」
　～ 教育プログラム勉強会および損害保険トータルプランナー移行 ～
4. 講　師　：　（社）日本損害保険代理業協会　教育委員長　道家　嗣典　氏

岐阜県代協事務局　TEL ： 058－294－1221　FAX ： 058－294－8051
Eメールアドレス ： gfdaikyo@opal.ocn.ne.jp （担当：小川百合子）

日本代協より

夏季の省エネルギー対策について（損保代理業関係抜粋）

省エネルギー・省資源対策推進会議省庁連絡会議

Ⅰ．産業界等に対する周知及び協力要請

事業者及び家庭等に省エネルギー・節電の呼びかけを行うよう、協力を要請する。

１．工場・事業場関係について

① 工場・事業場における省エネ法に基づくエネルギー管理の実施

省エネ法の適切な運用に努めるとともに、一層の省エネルギーを進めるため、以下に掲げることを実施すること。　業者全体としての管理体制の整備、責任者の配置及び省エネ目標に関する取組方針等の策定を通じて、省エネルギーを推進すること。　省エネ法の判断基準に基づく設備の管理標準の策定・実施など、適切なエネルギー管理を実施すること。

② 自主的な省エネルギーへの取組の推進

自主的・計画的に省エネルギーへの取組を徹底して推進すること。

２．ビル・住宅関係について

① 住宅・ビル等の省エネルギー対応

住宅、ビル等の新築、増改築、改修等に当たっては、外壁・窓等を通しての熱の損失の防止を図るため、省エネ法に基づく住宅及び建築物の省エネルギー基準を踏まえ、断熱材の利用、設計・施工上の工夫による熱負荷の低減など的確な設計及び施工を行うこと。積極的なエコ住宅の新築や断熱改修などのエコリフォームに努めること。エネルギー使用機器を最適に制御するため、エネルギー管理システムの導入に努めること。

② エネルギー消費効率の高い機器の選択・購入

家電機器、ＯＡ機器等の購入に当たっては、より省エネルギー性能の高い機器を選択すること。　特に、エアコン、冷蔵庫、テレビ、照明の購入に当たっては統一省エネラベルによる省エネ性能表示に留意し、省エネルギー性能の高い製品を選択すること。

③ 公共交通機関の利用促進

通勤及び業務時の移動並びに休暇におけるレジャー等の人の移動においては、できる限り鉄道、バス等の公共交通機関を利用すること。また、近距離の移動については、徒歩や自転車での移動を図ること。

③ エネルギー消費効率のよい輸送機関の選択

自動車の購入に当たっては、省エネルギー基準を踏まえ、環境性能に優れた自動車（エコカー）の導入に努めること。

④ エコドライブの実践

自動車を利用する場合には、エコドライブの実践、交通渋滞の軽減に資するシステムの利用等とともに、自動車の利用をできる限り控えることにより省エネルギーに努める。また、バイオマス燃料等温室効果ガスの排出の少ない燃料の選択、使用に努めること。

４．その他

① ＩＳＯ５０００１の導入検討

ＰＤＣＡサイクルによるエネルギー効率の継続的向上等を達成するため、エネルギー管理システム規格（ＩＳＯ５０００１）の導入を検討すること。

② 省エネルギーに資する事業活動の合理化及び従業員等の意識向上

事業者等においては、事務の見直し等により残業を削減する等、省エネルギーに資するような事業活動の合理化に努めること。　従業員等に対し、省エネルギーに関する知識や技能を身につけるための研修・シンポジウム等へ参加する機会を提供するよう努めること。

③ 地域における各機関の連携等

地域においては、ブロック単位で設置された地域エネルギー・温暖化対策推進会議を通じて各地域の政府機関、地方公共団体、経済団体、消費者等との情報共有・連携を図る等、地域の特性を踏まえた取組を推進すること。

支部活動報告

【岐阜支部報告】

○岐阜支部６月役員会報告

開催日時　：　平成２４年　６月　６日（火）１２：００～　　開催場所　：　岐阜県図書館　レストラン杏

出席者数　：　１１名　　報告者名　：　岐阜支部長　川島　邦夫

《議題》

①７月各ブロック会について‥‥7 月 9 日、長良川スポーツプラザにて損害保険大学課程教育プログラム勉強会。日程の都合上６月のブロック会と統合

②8 月合同ブロック会について‥‥前売りチケットは 30 枚購入済み。役員は積極的に会員との交流を図る

③会員増強について‥‥未加入代理店を岐阜支部で 30 点ピックアップ。
保険会社毎に担当と目標数を設定。
損ジャ 5・あいおい 5・日本興亜 5・東海+三井住友 10・朝日 3・日新 2

④損害保険大学課程教育プログラムについて‥‥7 月ブロック会において勉強会開催

⑤県からの報告‥‥６月２５日、新役員オリエンテーション開催

※次回役員会は　平成２４年　７月　９日（月）１３：００～　場所　長良川スポーツプラザにて

○岐阜支部東ブロック会報告

開催日時　：　平成２４年　５月２４日（木）１２：００～　　開催場所　：　寿司たなか

出席者数　：　１３名　　報告者名　：　岐阜支部長　川島　邦夫

《議題》

①損害保険大学課程教育プログラムについて　②メリット事業について（JCM）

③ハザードマップと一緒に読む本の解説

○岐阜支部西ブロック会報告

開催日時　：　平成２４年　５月２４日（木）１２：００～　開催場所　：　馬喰一代

出席者数　：　２１名　　報告者名　：　江尾　正好

《議題》

①自己紹介　②損害保険大学課程教育プログラムについて

③メリット事業について（JCM）　④ハザードマップと一緒に読む本の解説

多くの会員の皆さまより貴重なご意見、考え方を聞くことができ、大変有意義なブロック会でした。

【西濃支部報告】

○６月度西濃支部例会報告

開催日時　：　平成２４年　６月　６日（水）　１２：００～１３：３０　開催場所　：　鶴見天近

参加者数　：　２４名　　報 告 者　：　小林　悦雄

《議題》

委員会報告

①組織委員会‥‥会員増強のお願い　西濃支部目標　５店

②企画環境委員会‥‥「公平でないと思われる募集行為」報告書を配布して新たに情報収集の依頼をする。

③ＣＳＲ委員会‥‥損保協会発行の「ハザードマップ副読本」を配布して、ハザードマップとともに保険販売に活用していただきたい旨のお願いをする。

④教育委員会‥‥道家日本代協委員長をお招きして「損害保険大学課程」の説明を受ける。
本日のメインであり会員も真剣に聞き入り質疑応答がなされた。

⑤その他意見交換

※７月例会　：　平成２４年　７月４日（水）　１２：００～　鶴見天近にて

納涼親睦会　：　平成２４年　７月２０日（金）　１８：３０～　ロワジールホテル大垣にて

【中濃支部報告】

○６月度中濃支部例会報告

開催日時　：　平成２４年　６月１３日（水）　１０：３０～　　開催場所　：　太田宿　中山道会館

参加者数　：　１２名（出席率　５０％）　　報 告 者　：　福地　誉

《議題》

①「損害保険大学課程」「損害保険トータルプランナー」移行については、６月２９日（金）１０：３０～
　太田宿　中山道会館にて、道家日本代協教育委員長にお越しいただき、説明会を開催いたします。

②組織委員より、会員増強の必要性、目的等の説明

③企画環境委員より、公正な募集環境の確立に向けての活動の説明

④その他　ある団体の割引率の件、また、代協加入の目的等について話し合いを行いました。

【東濃支部報告】

○６月度東濃支部例会報告

開催日時　：　平成２４年　６月１４日（水）　１１：３０～　　開催場所　：　釜戸　みわ屋

参加者数　：　９名　　報 告 者　：　口田　泰伸

《議題》

①自動車買取業社ＪＣM/川崎氏より案内

②6/25 役員オリエンテーションについて

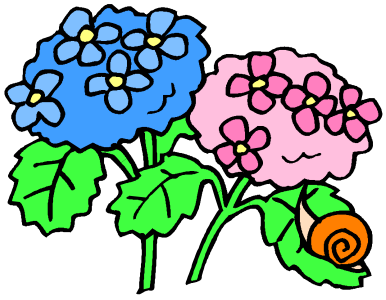
③損保資格制度移行について

④会員増強、国民年金基金について

⑤岐阜代協提携業者との契約の見直しについて

⑥河川清掃・エコキャップ回収・献血活動・ＡＥＤ講習について

⑦9 月の研修会について



※次回例会は幹事会を兼ねますのでご承知下さいますようお願いします。
また、損保資格制度移行について道家理事をお招きして説明会を行いますので、
万障お繰合せの上ご出席下さいますようお願いいたします。

※　次回　幹事会・例会　平成２４年　７月１２日（木）１１：００～　釜戸　みわ屋にて開催

【飛騨支部報告】

○２４年度第一回役員会報告

開催日時　：　平成２４年　５月２９日（火）１３：００～１４：３０

開催場所　：　飛騨ホテルプラザ　１階　喫茶室　　出席者数　：　９名　　報告者名　：　馬場　浩之

《内容》

①県代協定時総会の報告徳永支部長より報告

②夏のセミナーについて７月２０日（金）ひだホテルを予定、
　セミナーの内容は代理店賠責、トータルプランナーへの道

③新入会員募集について　：　上記セミナーへ参加して戴けるよう、何店かの非会員の代理店さんには直接案内に伺う。

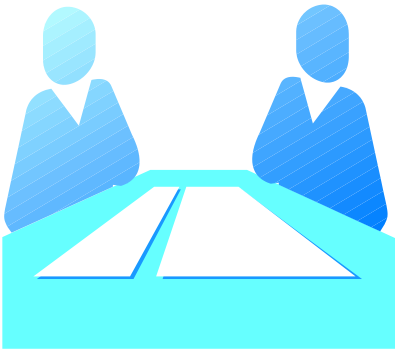
④昼食例会について　：　６月１９日（火）　ぎょさい　１１：３０～

委員会報告

【組織委員会】

○２４年度　第１回組織委員会開催報告
　開催日　：　平成２４年　６月　５日　１４：００～
　場　所　：　県代協事務局
　参加者　：　近藤会長・安江副会長・小西専務理事・森事務局長・石原委員長・鵜飼副委員長
　　井戸委員（岐阜東）・今津委員（西濃）・笹山委員（東濃）・大沢委員（飛騨）　１０名
　《議　題》
　１．会員増強
　　８月委員会開催までに各支部未加入代理店リストアップ

岐阜東	１５名	岐阜西	１５名
西濃	１０名	中濃	６名
東濃	６名	飛騨	５名



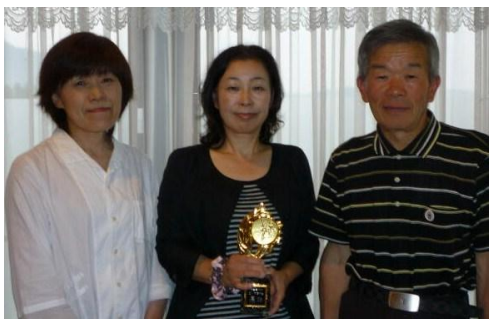
　２．オリエンテーション
　　対象者　：　新入会員　後継者　社員
　３．国民年金基金
　４．支部活動活性化
　　＊スリーピング会員事業参加
　　＊各支部長・各会員　会員増強協力依頼

【新入会員の紹介】
　飛騨支部　：　（株）小瀬徳・大坪保険事務所　　代申　日新
　　代表者　　熊崎　眞吾　様
　　〒506-0054　　高山市岡本町 4-450-1 岡本スクエアＢ－2
　　TEL　0577-33-1228　　FAX　0577-33-1404
　　（平成 24 年　6 月 15 日入会）
　　紹介者　（有）Ｂｕｄｄｙ　徳永　徹　様

【ゴルフ同好会】

第２０回ゴルフ同好会開催報告
開催日　：　平成２４年　５月２９日（火）
開催地　：　ぎふ美濃ゴルフ倶楽部
参加者　：　２４名
報告者　：　森　信彦

　平成１５年１１月１１日にゴルフ同好会を立ち上げ、今回で２０回目の開催が出来ました。これもひとえに多数の参加者に支えられましたおかげと厚く御礼申し上げます。今後とも、更に親睦を深めながら和気あいあいとゴルフ出来ますよう皆様のご参加をお待ちしております。



≪成績≫　※雷雨により成績はハーフにて決定しました。

優　勝	：	野村　智子（画像中央）	グロス　４８	ネット　３０
準優勝	：	安藤　貴子（同　左）	４１	３１
３　位	：	安藤　茂　（同　右）	４６	３１

代理店紹介

西濃支部　株式会社　e-プランニング･グループ

＜代理店名＞
e-プランニング

＜事務所所在地＞
〒503-0993
岐阜県大垣市荒川町454-3
TEL　0584-92-4605
FAX　0584-92-4606
HP　http//www.e-planning-group.com
e-mail　info@e-planning-group.com

<代表者>
栗田　英優

＜スタッフ＞
10名　（男5名　女5名）

＜取扱保険会社＞
損保　東京海上日動火災保険株式会社
生保　東京海上日動あんしん生命株式会社

Staff Information

お客様の信頼あるパートナーとして全力でお守りします。

代表取締役
栗田英優

統括マネージャ
本田和雄

パートナー　勝野昭憲

パートナー　中山成子
（ナカヤマ自工）

パートナー　鬼頭愛美
（㈱マルケイオート）

お客様サービス部
栗田容子

お客様サービス部
綾野名菜枝

お客様サービス部
平井千春

● パートナー
谷崎清三
（㈱ラン・プロジェクト）
奥田泰道
（奥田会計事務所）

● 提携代理店
・㈲エスピーカーサービス
・カーサロン旭㈱
・玉泉堂酒造㈱
・廣瀬自動車板金塗装
・㈲片桐自動車

私たちがお客様にお届けするもの・・・
事前の安心　「親身なご相談で、納得プランをご提案」
事後の安心　「お客様の頼れる味方として迅速な事故対応」

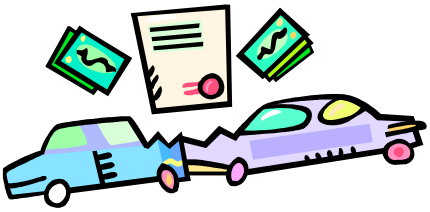
保険選びは、相談がいちばん。

会員投稿記事

保険業に携わって思う事

鮎解禁の知らせに季節を感じるこの頃、皆様におかれましては益々ご清祥のことと心よりお慶び申し上げます。

さて、昨年は東日本大震災やタイの洪水など大規模災害が続き、損害保険業界にとって忘れ得ぬ一年となった一方、保険の重要性があらためて世間に示された年となりました。経済の回復も順調ではない中、今年こそは穏やかな年になるよう願った方も多いと思われますが、
本年も自動車が絡む大きな事故など、目を覆い、耳を塞ぎたくなる不幸な出来事が日々のニュースの中で目立っています。
地域のお客様と接する中で、穏やかなこの地に暮らす人々にとって、これらの出来事は結果として思いもしない事故や災害への「備え」「心構え」の重要性を諭しているように感じます。



一寸先もわからないこの世の中で、損害保険の担う役割は小さくありません。更に、業界の収支悪化に伴う保険料改定や規定の変更等、実質値上げがマスコミに取り沙汰されると、今までは「代理店に任せきりのお客様」が「自ら補償内容や保険料を考えるお客様」に一定変わることが考えられ、契約自体が流動的になることが予見されます。この環境は、売り手にとっては厳しいものかもしれませんが、お客様の良きコンサルタントとしてのプロ代理店の存在意義が益々高まるチャンスとも言えます。現況を好機と捉えるかどうかは、各人の対応次第となるでしょう。

ここ数年、私自身年齢が進むにつれて、給料は減少し小遣いも減っております。給料の中身を考えると社会保険料アップ・増税等家計への大打撃は続いています。しかし、給料減はまだ底を打っていません。
但し、家計を苦しめているのは給料減だけではなく厚生年金保険料の引上げ（2017 年まで毎年０．３５４％）子供手当減額、住民税の年少扶養控除廃止、特定扶養控除縮小等自分ではどうしようもない処で手取りが減っています。今、家計は給料減と見えない負担増で苦しめらておりお父さんの小遣い減の原因となっております。そんな中、給料減の人から家計（生活費・保険）の見直しについて相談される事があると思います。そこで「景気悪いですね」と聞き流すのではなくお客様の声をよく聞く事が次に繋がるチャンスになります。

保険提案をする際、お客様のニーズは様々であり、年齢・家族構成・生活環境等を十分に把握した上で提案する事が重要なポイントです。お客様と十分対話し保険契約する目的を明確にし、契約した保険内容を理解してもらう事が大切です。また、お客様の良きアドバイザーとなるには、保険以外の周辺知識を習得するか、相談内容に対応できるブレーンを持つことが重要です。
例えば、資産運用を相談された時、お客様のライフプランを明確にして、いつ・何の為に・どの位資金が必要となるか把握する必要があります。また、保障を必要とした場合、公的保障、団体・企業内保障が意外に手厚い為、その事に気付かず高額保険に加入している事が多い事に気をつけましょう。
無理・無駄を省き、皆さんの良きアドバイスで世の中のお父さんの小遣いアップに貢献して下さい。

（匿名希望）

中さんの保険諸国漫遊記（７４）

保険ジャーナリスト　中﨑 章夫

地域のプロ代理店の進むべき道
スモールビジネス、こだわり提案こそが今後の活路

◇元祖中華粥の味

久しぶりに横浜での用のついでに中華街に行ってみた。前日、渋谷で飲み過ぎたせいか、胃がムカムカし腹の調子がいま一つだったので、コテコテ系の食事の好きなものとしては珍しく、昼はヘルシーな中華粥にしてみるか、ということになった。中華街といってもそれほど知っている店があるわけではない。東の朝陽門からすぐの大通りに中華粥の名店の謝甜記（しゃてんき）を見つけたが、満席状態で早々にあきらめた。香港路という路地にはかつて牛バラや豚バラソバが安くてうまい大衆中華食堂の海員閣があるが 11 時半の開店を前にすでに行列ができていた。

今回は、同じ路地にある安記（あんき）という中華粥のこじんまりした家庭的な店を見つけ、席が空いていたので入った。メニューには 11 種類もの中華粥があるので迷ったが、とりあえず無難な鶏のお粥（700 円）を頼んだ。しばらくするとネギと醤油のタレ、そして中華どんぶり入りのお粥が出てきた。上に揚げ麩がのった、実にさらさらとしたお粥で、塩加減もよくレンゲで掬いフーフー言いながら口に運ぶと荒れた胃の腑に沁みわたる優しさがたまらない。底の方にゴロゴロしている鶏肉を、アクセントのあるネギと醤油に付けて食べるとこれがまたうまい。お粥だけではちょっとさびしかったので、同時に五目焼きそば(700 円）も頼む。揚げた麺に海鮮と野菜と豚肉の具ととろみが絡み広東風さっぱり系だがなかなかに美味かった。これらを汗だくで平らげた。この時点でお腹はすっかりもいつもの状態に戻っていたから現金なものだ。

店の常連客と見受けられる年配の方々ばかりで、観光客風情はいない。周りのテーブルを見ると海鮮粥を頼んでいる人が多いが、プリプリのイカや粒貝、海老がゴロゴロ入っているではないか、実に旨そうなのである。牛の第２胃袋のハチノスと言われる部位を使ったモツ皿やモツ鍋、レバ皿を頼む人も多い。路地裏で、70 年以上の歴史を持つ元祖中華粥の店との看板にもあまり期待しないで入ったが、どうしてどうして看板以上の味の店で、得した気分となった。

◇ビッグカンパニーのジレンマ

今保険業界は、「3 メガ損保」に代表されるように、メーカーサイドは合併・統合で巨大化を目指す。国内市場が縮小化する激変環境の時代、ビジネスモデルの転換が問われている。「大きくし徹底的にコストカットしなければ生き残れない」という強迫感に駆られた動きでもある。収益も悪化をきたし、経営リスクも従来の比ではなくなっている。海外に活路を求めても、タイ洪水ではないが巨大リスクに直面するからで、経営のかじ取りはいっそう難しくなっている。

保険会社のみならず保険代理店産業もまた、このようなビッグカンパニーモデルを目指す動きがある。勝ち残りにはこれしかないという考えすらある。だが本当にそうか。

ビッグカンパニー化すると、どんな問題が出てくるか。顧客拡大を図らねばならない、そして多くの顧客を念頭に置くと、間口を広くし、あらゆる顧客を追いかけざるを得ない。品揃えは豊富に、商圏は広域に、商品供給先もできるだけ増やし、あらゆる顧客や取引相手の要望に応えた対応をとらざるをえなくする。しかもこうした公約数的な取り組みの結果、なんとも個々の顧客の満足とは程遠い結果になりかねないというジレンマに立たされる。これは至極当然で、平均的な顧客像が出来上がる、どのような顧客にもそこそこ満足のいく対応を取らざるをえなくなる。デパート型経営にしても量販店型経営にしても、間口を広くした分、対象とする顧客層のイメージがいま一つぼやけてしまいかねない。サービス対応も、特定の顧客のみに厚く対応するようなスタンドプレーは戒められ、マニュアルが整備され、均質なものこそが必要になる。個々の顧客との触れ合い、コミュニケーションの割合は低くなり、その分無機的な対応とならざるを得ない。

◇顧客の多様化時代のビジネスモデル

ところが顧客は多様化していく様相が一段と強くなる時代である。人間的なコミュニケーションに価値を置く顧客層は無視できないほどの割合で存在する。流通小売業でも、地域の小規模なお店が存続する理由に、こだわりの商品の品ぞろえと継続的な人的コミュニケーションがあることは無視すべきではない。

画一的な対応では満足しない、顧客群が増加してきている。メーカーサイドにも少量多品種のフレキシブル（柔軟な）供給体制が求めらているのは、現在好況業種と言われるところの共通項を調べればすぐに合点がいく。顧客接点を大事にする産業は、顧客の動向に敏感に対応できるセンスを有しているかが問われているからだ。保険会社も現在は、伝統的ビジネスモデルを転換し、ローコストオペレーションを進めることに力点を置くが、いずれ、グループ内分社化が進み、多様性を吸収する柔軟な供給体制を目指さざるを得なくなるのは必定だ。

◇保険流通チャネル変化の着眼点

保険流通業に引き据えてみてもこのことは言える。代理店業の世界では、保険ショップや保険通販などのニューチャネルが登場し、チャネル多様化が目立ってきており、一定の顧客層のニーズ取り込みに成功しているが、今後これらが主流のチャネルになっていくのだろうか。

むしろニューチャネル台頭は、サイズの大小の問題ではない。保険代理店の存在意義を問い直しているのだ。代理店の「真価」が問われていると言ってもいい。代理店の本当の価値とは何かである。ニューチャネルの台頭は、既存代理店チャネルの、あまりに硬直的な、画一な態勢に対する警鐘だと見る必要がある。本来期待されるサービス機能が十分果たされないからこそ、その一端を他に求めだしたと言えよう。その点の謙虚な反省が必要だ。

◇ニューチャネルの元祖は地域代理店

それは継続的なコミュニケーション力すなわち、相談機能であり、保険選択アドバイス機能である。これらは本来、地域の代理店が期待されていた機能である。昔から、気の利いた顧客満足度の高い代理店は、「いざという時思い出すあの御顔」であったし、「よろず相談業」であったはずである。それを店舗やネットにより、保険の比較を「見える化」し、顧客自らが相談しやすくしたのである。すなわち、気のきいた代理店が得意技として実践していたことの一端を標準化、見える化、あるいはマスコンサル化した、その演出力こそ留意したいところだ。個々の地域で代理店が展開する本物の生活支援業としての在り方こそが、今改めて問い直されているのではないか。

◇スモールビジネスこそが活躍できる時代

最近は「コンサルティングサービス」ということがいずれのところでもお題目で唱えられているが、顧客のことをよく知り、真に「コンサルティング」に値する問題解決支援提案を行っているケースは実は極めてまれである。むしろ簡易型のコンサルの仕組みを用意し、それに顧客を乗せていく。いわゆる画一的対応をオブラートに包んだ「マスコンサルティング」こそ現実の姿ではないか。そしてその違いは顧客に感づかれている。

地域で展開するプロ代理店は、スモールビジネスの強み、きめ細かな人的行動力、自社ならではのこだわりの取り組みを武器にしたビジネスを構築すべきである。それには自分の狙い目顧客層を明確に絞り込む必要がある。顧客分析に手間暇を惜しんではならない。対面・継続コミュニケーション力の強みを最大限発揮し、かつまた自らの顧客層に合った問題解決支援のクラブ組織作りを進め、顧客との継続的な関係の強化を図る必要がある。これからはモデル転換したスモールビジネスの時代の到来だと思う。

◇スモールビジネスの主体的要因

地域でスモールビジネスを営む保険代理店の将来像をどう考えたらよいか。ここで、スモールビジネスとは、フロントオフィス＝バックオフィスを有する 5～10 名程度で営む専業代理店を念頭に置いている。組織のワンユニット 5 名という単位、その倍数で組織を考え、スタッフ一人当たり手数料 1000 万円の生産性基準、社会保険導入済みを経営の尺度としている。経営を考える上で、外部環境要因ももちろんあるが、内的要因、主体的要因について考えてみるのがミソである。周囲の代理店の方々と話していると、外部環境要因例えば市場の縮小とか、保険会社のチャネル政策・手数料体系等の厳しさ、先行き不安をよく耳にする、顧客の満足そっちのけで、保険会社の代理店評価ポイントを上げるという目先の目的で合併を考える等の傾向すらあるのは、はなはだ本末転倒の考え方だ。顧客にどのような価値を提供するかを基本に、自らの事業の内的要因、主体的要因を踏まえた話をされる方は意外に少ないのは残念なことである。

◇価値提案に注目

どんな業種・業態においても地域にある中小規模の事業体の直面する環境は厳しいが、どのような事業戦略を選びとるかは、経営者のスタンスによって異なる。どこでも求められる個性のない画一的なコモデティ商品・サービスは全国規模の量販店や通販などのニューチャネル主導となろうが、果たして顧客はそのような商品・サービスで満足できるのだろうか。

顧客の購買行動一つ見ても価値観の多様化から、事業の個性化が求められる時代になっている。顧客は裸の価格で判断しているのではない。心地よさとか、値ごろ感とか、期待するところと実際のサービスのギャップをこそ問題にしていることに注目したい。本当の価格＝真価とは何かである。最近ベストセラーになった「100 円のコーラを 1000 円で売る方法」（永井孝尚著　中経出版 1400 円+税）は、会計ソフトの企画に携わる新米女性プランナーを主人公にした小説仕立てで分かりやすく最新のマーケティングの考え方を教えてくれている。100 円のコーラが 1000 円でも売れるのはなぜか、という問題を掲げ、コーラ原液のコストはいくらもしないし、自販機でも買って飲めるが、超一流のホテルではこれに心地よさや顧客が最もおいしく清涼感なる状態で飲めるように冷やす等気を配って付加価値をつけている、顧客もこのようなもてなしを含めて 1000 円という高いコストに納得するというのである。

マーケッティング用語では「こだわり提案＝価値提案」（バリュープロポジション）という考え方であるが、狙い目の顧客を明確に絞り込み、その顧客が真に望むサービスを理解し、ライバルがまねできない、自社故に提供できる価値＝地域密着サービスを提案できることだ。保険代理業でもしっかり血肉化したい考え方である。このような価値観の多様化、個性化時代は、機動力のある中小の事業体、いわゆるスモールビジネスにとりフォローの風が吹く。

◇顧客を絞り「こだわり提案」こそが活路

むしろスモールビジネス展開をする地域代理店の場合は、地域、顧客を絞り込んだ、いわゆる「こだわり提案」こそが活路になってこようし、フォロー環境になっていることにもっと目を向け、舵を切るべき時だ。

例えばこのコラムでも以前に紹介したが、東京都町田市の電気屋「でんかのヤマグチ」がとった手法もまさにこれである。量販店のコモデティ商品の品ぞろえと安売り競争の土俵に乗らず、地域の団塊世代以上の高齢ゆとり年代層中心（平均年齢 64 歳）に自らの中心顧客層を定め、その求めている価値すなわち、家電製品販売にこだわらない、ちょっとしたお困り事、暮らしのお助けサービスの提供に特化した。高齢化が進む住宅地で、徹底した商圏分析と顧客管理を行い、サービスに重点を置いて顧客の生活支援を具体的に実践することで、粗利益率 4 割近くを実現するとともに、14 年連続黒字を続けている。

「遠い親戚よりも近くのヤマグチ」を合言葉に痒いところに手の届くサービス提供を裏切らない組織作り、態勢づくりを行うとともに、クレジットカード利用率 6 割と顧客との継続的な取引関係作りを進め、絶えず顧客とともに楽しみ合うワクワク感あるイベントを長期にわたり継続的に実施しているプロモーション戦略などにつなげている。

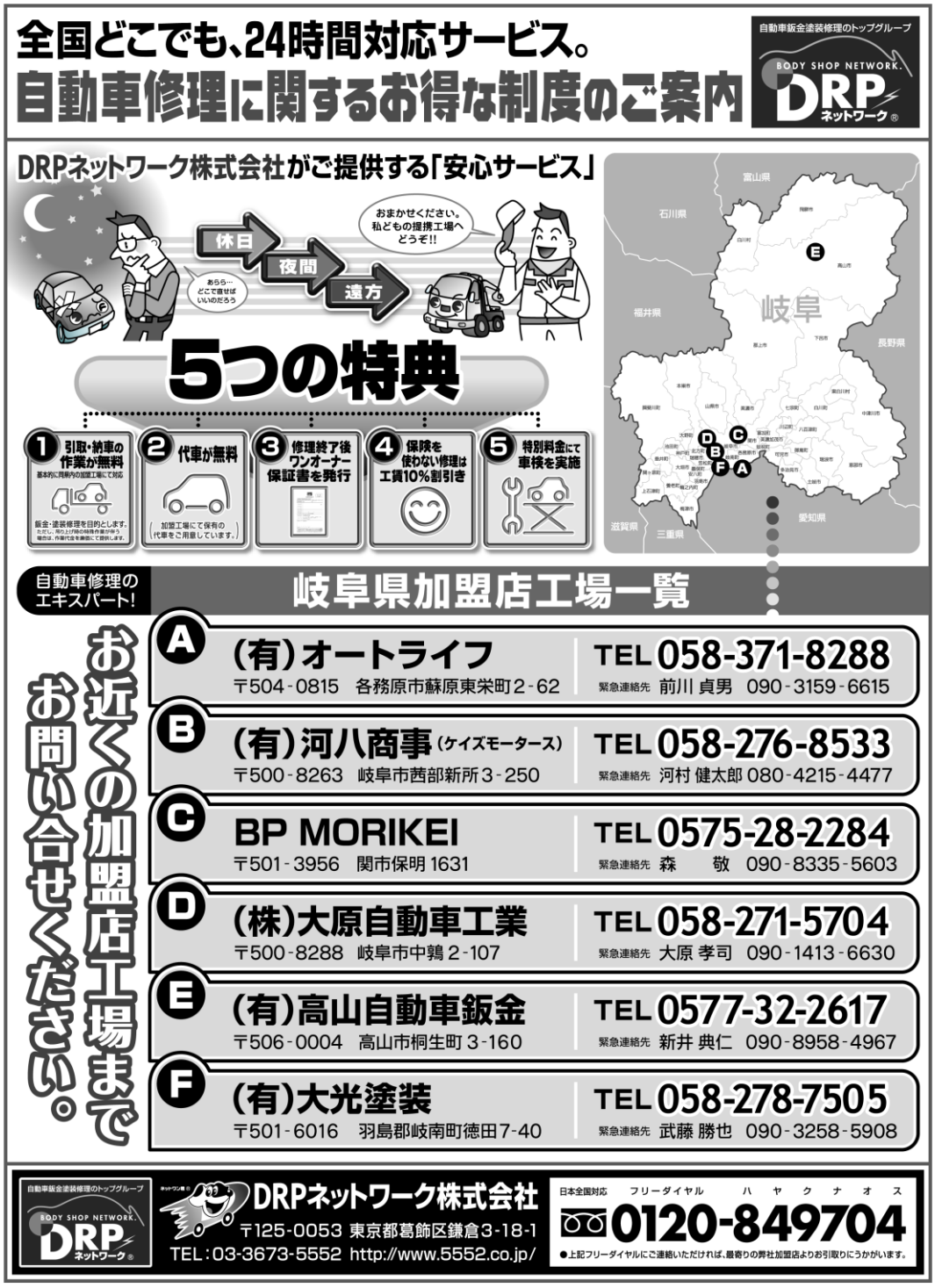
保険代理店の世界は、顧客からの存在意義を問い直されている。それはビッグカンパニーではない、スモールカンパニーこそ現在の多様化の時代に求められるモデルではないか。そこで真価を発揮するためにはこだわり提案が不可欠になっている。このことを改めて考えてみる必要がありそうだ。

（保険ジャーナリスト、inswatch 編集人）

DRP ネットワーク（株）よりご挨拶

DRP ネットワーク株式会社
DRP 岐阜地区長　大原　孝司

岐阜県損害保険代理業協会様とその会員代理店様のお客様の自動車鈑金塗装修理のサービスネットワークとして協力提携（賛助会員）をさせていただいております **DRP ネットワーク株式会社**です。
DRP ネットワーク株式会社は日本全国に約 450 店の店舗網を持っております。御用命、お問い合わせはお近くの下記加盟店工場までご連絡下さい。



SHINWA グループ活動だより

ス キ ル U P 講 習 会

SHINWA グループ会長　　伊藤　彰浩

平素は、SHINWA グループにご理解とご協力をいただきまして誠にありがとうございます。今回は私共各グループ工場の更なる技術向上を目指しまして、先日講習会を開催いたしましたのでご紹介させていただきます。

研修講習会内容

最新の水性塗料（最新未発表製品）の検証と実技講習

1. 環境保全保護のためにも実用ならびに採用に向けての検証
2. 今後発売予定の各メーカーの新車に対応すべく水性塗料導入を目指して
3. 水性塗料の実用時の考えられるトラブルシューティング検証（対応勉強会）

最新のタッチアツプ専用塗料による作業効率の短縮化

1. 乾燥性ならびに塗膜保持性能の進化に伴い修理日程の短縮化（最短納車）
2. 最新タッチアップ塗料のトラブルシューティング検証
3. 最新の塗装用スプレーガンの性能検証と採用化

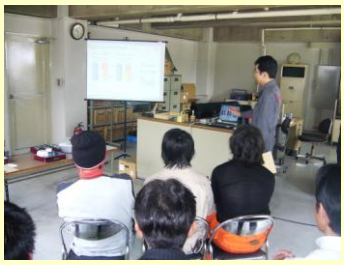
最新仕上げ工程短縮アイテム

1. 最終仕上げ工程の時間短縮ならびに仕上げ後の塗膜光輝性能劣化防止技術
2. 塗装時のブツ（埃）の少量化に対応する無静電作業着衣の採用
3. 塗装時のブツ（埃）の取り除き工程の時間短縮の最新機械工具の採用

＊　以上、塗料メーカー様のご協力のもとメーカーの研修所にて講習開催

講習会の模様

開催日　５月２６日（土）



（最新ポリッシング技術）

＊ SHINWA グループは、岐阜県代協代理店の皆様の大切なお客様からお預かりさせていただきましたお車のご修理には、常に万全の注意と技術を 100%ご提供できます様、日々、技術の向上を目指して努力を惜しみません！！

損害事故復旧サービス

＜　今月の復旧事例　＞

４月３日の台風の様な爆弾低気圧で２階の瓦棒の屋根が、飛んでしまいました。
協定の結果２階の屋根は交換になりました。
１階の屋根も古くなっていたために自費で１、２階共直しました。

＜ 場所 ＞　中津川市　　**＜ 費用 ＞**　￥1,913,976－(税込)
（１階部分自己負担）

被害状況

復旧後

☆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

７月　　８月

▼１日　＜小　暑＞　▼15日　＜　海の記念日　＞　▼１日

【外回り】屋根雨漏り雨樋修理／外壁補修

【内廻り】害虫駆除／台所、浴室、便所、改修

●浴室の手入れは、夏が一番、洗面、浴室入り口、腐蝕などの点検、修理をしましょう。

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.0107

千種区星が丘地内　　ガードパイプ復旧工事

復旧工事費用　　４６０，０００円

作　業　前

作　業　完

＊　ガードパイプ５スパン、柱６本取替えの復旧工事です。
＊　主要幹線道路の為、交通誘導員を配置しての工事になります。

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

ホームページをご覧下さい。　http://www.giensouken.jp

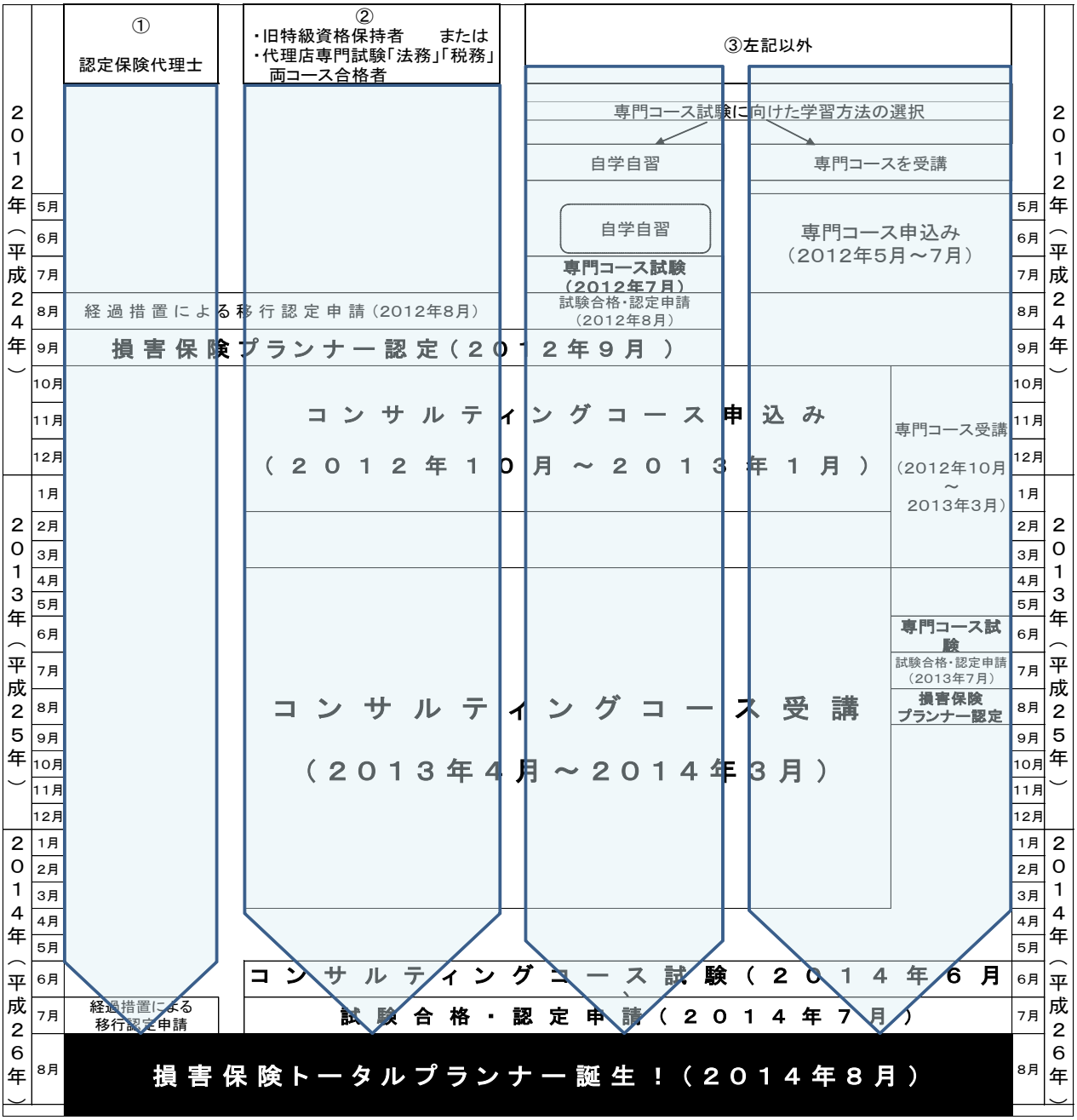
重要　もう手続きはお済みですか？

LOOK！

★認定保険代理士、旧特級（一般）資格取得者は下記の作業が必要です

①日本損害保険協会HP（http://www.sonpo.or.jp/）へアクセス
②募集人・資格情報システムへ入り【募集人ID（10桁）・初期ﾊﾟｽﾜｰﾄﾞ（西暦生年月日8桁）】
③登録後、再度、初期ﾊﾟｽﾜｰﾄﾞを変更
④ﾒｰﾙｱﾄﾞﾚｽを登録する

損害保険トータルプランナーへの道のり（標準・最短スケジュール）



発行日／平成24年6月25日　　責任者／近藤信悟　　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　　http://gifudaikyo.or.jp/

【編集室メンバー】笠城　茂、北村篤俊、和田英樹、廣澤伸一、安江努、馬場浩之、
近藤信悟、小西恭弘、森　信彦