

# 岐阜県代協ニュース

平成24年9月

vol.210



一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会

# 『ぎふ清流国体』『ぎふ清流大会』 開催

一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会 会長 こんどう しんご 近藤 信悟



第67回「国民体育大会」の本大会『ぎふ清流国体』が 9月29日から10月9日まで、第12回全国障害者スポーツ大会『ぎふ清流大会』が10月13日から15日まで「輝け はばたけ だれもが主役」を大会合い言葉にして併せて岐阜県で開催されます。

「国民体育大会」はスポーツを通して国民に勇気と希望を与えようと、昭和21年に第1回が開催され、昭和62年で全国を一巡し現在二巡目にはいり、岐阜県では第20回以来47年ぶり2度目の開催となります。

斯く言う小生も前大会では幼稚園でマスケームに参加したことを覚えています。

47年ぶりの国体開催に際し、岐阜県内各所で道路が開通したり、歩道の整備・清掃でゴった返しています。また多くの方が開会式の練習に参加したり、大会準備に追われています。キラキラ輝く川の水面（みなも）にすみ、岐阜の地とスポーツが大好きな妖精である大会マスコットのミナモちゃんもあちらこちらのイベント参加で大忙しです。まさに県民こぞっての国体です。

そして今この文章を書いている中、水泳200m平泳ぎで現役高校生の山口選手が世界新記録をたたき出しました。同じ岐阜市内にいながら、現場で世界新記録樹立の瞬間を目にすることができず、本当に残念でしたが、その他競技には、ロンドン五輪代表選手も82名の参加予定があり、是非とも応援に行きたいと思っています。

さて、話しは変わって、8月29日に東海・東南海・南海などの地震が連動して起きる南海トラフ巨大地震被害想定結果が内閣府から公表されました。地震に因る津波の逆流距離は木曾川で23.5キロ（稲沢付近）、長良川は26キロ（羽島）、揖斐川が16キロ（海津付近）とされましたが、堤防を越して内陸部に浸水するおそれは無いというものです。

ただ地震そのものによる県内の最大死者数は200人程、建物の全壊棟数は8,200棟程という予想ですが、羽島市、笠松町、大垣市、海津市、養老町、輪之内町、安八町などでは液状化や地盤沈下が懸念されます。お客様にもこのような情報をお知らせしてはいかがでしょうか？

また、8月24日に東海ブロック主催で「フラット35」についての説明会がおこなわれました。これは（株）ハウズデポパートナーズの住宅ローン取次店募集の案内です。

お客様や知り合いの住宅ローンの申し込み時や借り換え時に融資をご案内するもので代理店にとっては、火災保険や生命保険のお勧めに役たつと思われます。

取次研修会に一度ご参加いただければ取次店となれますので、今回参加できなかった方にも今後改めてお知らせできればと考えています。その際には改めてご案内申し上げます。

## 目次

1 p	・ 会長挨拶／目次	9 p	・ 中さんの保険諸国漫遊記 (77)	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	・ 『街道シリーズ』（中山道 1）	松尾 一
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／ゴルフ同好会	13 p	・ 損害事故復旧サービス～ホームステップ(株)ワグ～	
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	・ 平成24年度 委員会紹介（CSR委員会）	
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
9	21	金	CSR	『無保険車追放キャンペーン』(7:30～)	JR岐阜駅前、JR大垣駅前
	25	火	岐阜支部	西ブロック会(12:00～)	馬喰一代 長良店
	25	火	CSR	『無保険車追放キャンペーン』	中日本自動車短大校門前
	26	水	東海ブロック	第2回東海ブロック会議	愛知県代協事務局
	26	水	岐阜支部	東ブロック会(12:00～)	多さち 岐南店
10	1	月	企画環境	委員会(11:30～)	サイゼリア
	2	火	岐阜支部	役員会(12:00～)	岐阜県図書館
	3	水	西濃支部	例会(12:00～)	鶴見天近
	5	金	損保協会	『盗難防止キャンペーン』(8:00～)	JR岐阜駅前、名鉄岐阜駅前
	5	金	県代協	三役会(11:30～)	岐阜県代協事務局
	10	水	中濃支部	例会(10:30～)	中山道会館太田宿
	11	木	東濃支部	例会(11:30～)	みわ屋
	19	金	県代協	理事会(13:30～)	瑞穂市総合センター
	28	日	CSR	長良川を美しくしよう運動 (参加予定)	長良川河畔
11	2	金	教育	委員会(13:30～)	岐阜県代協事務局
	8	木	県代協	秋の公開セミナー(14:00～)	長良川国際会議場
	14	水	CSR	消費者団体情報交換会(13:30～)	県民ふれあい会館
	16	金	ゴルフ同好会	第21回代協ゴルフ同好会コンペ	ぎふ美濃ゴルフ倶楽部
1	17	木	県代協	認定証授与式、賀詞交歓会(予定)	グランヴェール岐山(予定)

## ～ 事務局より ～

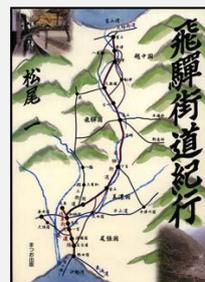
本号より全18回の予定で松尾 一(まつお いち)先生に再び連載していただくことになりました。

松尾先生は地域史研究家・エッセイストであり、岐阜(中部)の過去・現在・未来を深く探訪しておられ、講演・講師活動も積極的に行っておられます。

今回は、『街道シリーズ』中山道その1ということで松尾 一先生と太田元会長の御二人で取材いただき、馬籠峠かいわいについて書き下ろしていただきました。これから岐阜県及びその周辺県の街道についてご連載いただけるとのこと。前シリーズと同様に我々を楽しませていただけることと思いますのでご期待下さい！！

また、事務局には『飛騨街道紀行』『北陸街道紀行』などの著書4冊があります。ご希望の方は貸し出しをいたしますので事務局までご連絡下さい。

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 (担当:小川百合子)



# 日本代協ニュース

社団法人日本損害保険代理業協会は平成 24 年度 第 4 回理事会を平成 24 年 9 月 14 (金) 13:00~15:41 に損保会館 5 階 502・503 会議室にて開催されました。

出席者 : 全理事数 18 名, 出席理事数 18 名, 出席監事数 3 名

当理事会の議事録のうち、会員の皆様に特にお知らせしないといけない部分を抜粋して掲載いたします。

## 〔審議事項〕

### 1. 一般社団法人認可申請書類について

- ①一般社団法人認可申請書類(すべて電子申請)の概要及び9月中の提出について、事務局野元専務から説明がなされた。
- ②続いて収支予算書の表記変更について、「正会員受取会費」は従来、事業ごと分配していたが法人会計に一本化していくことが、事務局野元専務から説明がなされた。

### 2. 平成 24 年度第 1 回活力ある代理店制度等研究会について

- ・今年度の活力研のテーマは、「これからの代理店の成長・発展を考えていく。」ということでスタートしており、10/3(水)に第1回活力研が開催予定であることが、事務局野元専務から資料に基づき、報告され、異議なく承認された。

### 3. 平成 24 年度表彰者(平成 23 年度分表彰)の承認について

- ・11月16日開催のコンベンション第1部で実施される予定の平成23年度分表彰者について、平成24年7月理事会で選任された表彰者選考会議 泉委員長から、当理事会に先立って開催された。表彰者選考会議での審議の結果、各ブロックから推薦された9名中9名を承認するとの答申がなされた。
- ・この時、表彰者選考会議への対象者報告もれがあることが判明し、再審議とした。
- ・他審議事項結審後、まずは締切期限後の申請を対象とするか否かが諮られ、事情確認により承認された。続いて表彰対象者についての表彰者選考会議の答申と合わせ、審議の結果、以下の10名の表彰が異議なく承認された。

〔表彰対象代協正会員候補者〕

長尾 忠正氏(北海道代協)、長野 俊泰氏(埼玉代協)、剣持 正明氏(山梨代協)、坂上 正則氏(三重代協) 本田 勝久氏(京都代協)、藤本 宏志氏(山口代協)、葛石 賢秀氏(香川代協)、平田 正次氏(佐賀代協)、前田清氏(宮崎代協)、大城勝也(沖縄代協)

### 4. 平成 24 年度日本代協第 2 回コンベンション開催について

- ・平成 24 年 11 月 16 日 12:30~17 日 12:00 東京新橋ヤクルトホール
- ・平成 24 年度 コンベンション開催について、前年同規模、同会場開催することが事務局野元専務から説明、さらに具体案の報告もなされ、理事会での審議の結果、承認された。

#### ・【内容】

- ・前年度同規模、同会場(ヤクルトホール、第一ホテル東京)で開催
- ・ご来賓: 金融庁小原課長、全相協丹野理事長 他
- ・基調講演: 「小が大を超えるマーケティングの法則」  
静岡県立大学副学長 経営情報学部教授 岩崎 邦彦氏
- ・不参加会員向けに Ustream(ユーストリーム)でのライブ配信  
日本代協チャンネルで、参加できない方にも視聴できる体制整備
- ・分科会テーマ(案)4案の紹介  
岐阜県代協からは昨年度と同数の8名の参加予定。

# 支部活動報告

## 【岐阜支部 9月役員会報告】

開催日時 : 平成24年 9月 5日(水) 12:00～ 開催場所 : 岐阜県図書館 レストラン杏  
出席者数 : 10名 報告者名 : 岐阜支部長 川島邦夫

《議題》

- ①9・10月各ブロック会について・・・損害保険大学課程教育プログラム移行手続き未完了者へのサポート。  
会員増強について一般会員への協力願ひ。
- ②会員増強について・・・代協活動の基本であるブロック会で一般会員への協力をお願いする。  
「非会員の代理店さんは知っているが、代協の話をするほどの仲ではなくて声をかけづらい」という方に対しては支部長・組織委員が対応することとし、より報告しやすい体制をとる。
- ③損害保険大学課程教育プログラムについて・・・移行手続き完了者には通知が届いているのでそれを確認。  
また、役員はブロック会で未完了者へのサポートを行う。
- ④岐阜支部規約について・・・委員会委員に対する説明が抜けているので、支部総会にて修正決議を得ることとする。
- ⑤県からの報告・・・9月21日無保険自動車追放キャンペーン、  
10月5日盗難の日キャンペーンを開催。地震保険キャンペーンは3月11日前後の予定。

※次回役員会は 平成24年10月 2日(火) 12:00～ 場所 岐阜県図書館 レストラン杏にて

## 【西濃支部 9月活動報告】

### ●支部例会報告

開催日時 : 平成24年9月5日(水) 12:00～13:00

開催場所 : 大垣「鶴見天近」 参加者数 : 21名 報告者名 : 小林 悦雄

《議題》

- ①新入会員挨拶 新入会代理店 : (株)トラスト・ワン 林様 (損保ジャパン)
- ②損害保険プランナー移行認定申請のメール案内の確認
- ③代理店賠償責任保険締切日 9月7日の案内
- ④教育委員会報告 平成24年度公開セミナー開催報告近日チラシ配布予定
- ⑤企画環境委員会報告 8月26日 東海ブロック会議報告  
不公正と思われる保険募集報告  
水野委員長より実例が提示されて企画環境委員会の対応説明
- ⑥CSR 報告 9月21日無保険車追放キャンペーン  
日時 : 9月21日(金) AM7:30～8:00  
場所 : 西濃支部は大垣駅北口エスカレーター前
- ⑦ 研修旅行の予定 11月11日(日)～11月12日(月) 詳しくは後日お知らせいたします。

※ 次回例会 10月3日 12:00～ 場所 鶴見天近にて

## 【中濃支部 9月活動報告】

### ●中濃支部 9月例会報告

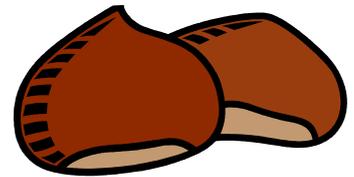
開催日時 : 9月12日(水) 10:30～ 開催場所 : 中山道会館 太田宿

参加代理店 : 11名 (出席率50%) 報告者 : 福地 誉

《内容》

- ① ホームステップイケダ様より、業務説明をしていただきました。
- ② 9月25日 中日本自動車短期大学にて、8:40～無保険車追放キャンペーンを行います。
- ③ 9月14日 懇親会開催について
- ④ 教育委員会より、会員増強ならびに新入社員オリエンテーションについて
- ⑤ 企画環境委員より、公正な保険募集の環境について

※次回例会は 10月10日(水) 10:30～ 中山道会館 太田宿にて開催します。



●中濃支部 懇親会報告

開催日時 : 9月12日(水) 19:00~ 開催場所 : かちかち山(美濃加茂市)

報告者 : 福地 誉

保険会社3社、会員20名に参加いただきました。

【東濃支部 9月活動報告】

●東濃支部研修会報告

開催日時 : 平成24年9月7日金曜日 13:30~ 開催場所 : クアリゾート湯舟沢 1F多目的ホール

参加者数 : 15名 報告者名 : 中山 幸士

《研修内容》

応急手当講習会・心肺蘇生法とAED(自動体外式除細動器)

講師 : 中津川市消防本部 救急課長補佐 消防司令曾我 明彦氏

参加者全員が真剣に受講し、多数の質問・過去に受講した人は当時との違いを認識しました。

●東濃例会報告

研修会終了後(16:30~17:00)に定例会を開催しました。

①代協ニュース 東濃支部代理店紹介:(有)恵北損保さんをお願いしました。

②11月8日 秋の公開セミナーについての案内

③無保険者追放キャンペーン・盗難キャンペーン・地震保険キャンペーンの案内

④エコキャップ回収

定例会終了後(18:30~)に、ホテル花更紗にて懇親会開催しました。

※10月定例会は、10/11日(木) 11:30~「みわや」にて開催予定



【飛騨支部 9月活動報告】

●24年度第二回役員会

開催日時 : 平成24年 8月28日(火) 午後1時~午後2時

開催場所 : ひだホテルプラザ 1階 喫茶室 出席者数 : 8名 報告者名 : 馬場 浩之

《内容》

①教育委員会・・・損害保険プランナー資格移行申請の確認について

②組織委員会・・・会員増強に向けての取り組みについて

③企画環境委員会・・・提携業者について、募集環境について

④CSR委員会・・・AED講習について、地震保険、盗難防止、バイク自賠責キャンペーンについて

<ゴルフ同好会>

【第21回 岐阜県代協ゴルフ同好会コンペ開催】

下記の通り、ゴルフ同好会コンペを開催いたします。多数のご参加をお待ちしております。

開催日 : 平成24年11月16日(金)

開催場所 : ぎふ美濃ゴルフ倶楽部 <http://www.gifumino.jp/>

スタート : 8時31分 アウト、イン同時スタート (各4組、計8組)

プレー代 : 6,560円~8,980円 (セルフプレー、茶店2+昼食含む)

上記料金は、**プレー特別優待券**を使用(参加人数によってプレー費の変動あります)

同好会の会員には詳細をメール案内いたします。



※ 同好会の会員募集をしております。

入会資格は、代協会員、代協の提携業者、保険会社の社員及びその家族・知人です。

お問い合わせは 090-3568-0415 森 信彦(幹事)

# 委員会報告

## 【教育委員会】

★11月 8日(木)開催!! 秋の公開セミナーのチラシを今月号に同封いたしました。

皆様方のお客様に、新規会員勧誘等にご利用いただければと思います★

(教育担当副会長 畦地正治)

## 【組織委員会】 ●新入会員の紹介●

岐阜支部 東ブロック : (株)relieve(リリーブ) 代申 セコム

代表者 岡島 隆利 様

〒501-6006 岐阜県羽島郡岐南町伏屋 5-33

TEL 058-215-850 FAX 058-215-8514

(平成24年 8月21日入会) 紹介者 (有)ゼーバル 河野まき様

## 【CSR委員会】

### ★東海ブロックCSR委員会報告★

前回の「東海ブロックCSR委員会」時に、8月10日の第2回CSR委員会前に、東海ブロックのCSR委員で、名古屋駅に集合し、献血をしようということが決まりました。会議当日、JRセントラルタワーズ20階の「献血ルームタワーズ20」に献血に行きました。



### ★10月のCSR活動案内と参加のお願い★

下記の通り詳細をご連絡いたしますので、ご協力いただきますようご案内お願い申し上げます。

#### ① 10月 5日(金)『盗難防止キャンペーン』

JR岐阜駅前にて行います。午前8:00分 JR東高架下通路集合。

#### ② 10月28日(日) 「第3回 長良川を美しくしよう運動」

長良橋北詰右岸の清掃を行います。午前6:00分 インラインスケート場集合。

岐阜県のシンボル清流長良川を、鶺鴒シーズン終了に合わせて、きれいにしませんか。

多くの会員のご参加をお待ちしています。参加希望の方は県代協事務局までご連絡下さい。

#### ③ 東日本大震災義援募金とペットボトルのキャップ回収は通年ご協力をお願いしておりますが、11月 8日(木) 長良川国際会議場秋のセミナー会場にても受け付けておりますので、当日ご持参ください。

※1 9月21日(金)JR岐阜駅前、JR大垣駅前、9月25日(火)中日本自動車短大校門前にて開催の無保険車追放キャンペーン報告は次月号にてご報告いたします。

※2 地震保険普及キャンペーンについては次年3月に行う予定ですので改めてご案内申し上げますので会員の皆様、CSR委員会の皆様のご協力をお願いします。

(CSR委員長 高橋 励)

# 代理店紹介

## 岐阜支部 株式会社 青山モータース

<代理店名>

株式会社 青山モータース

<事務所所在地>

〒500-8234

岐阜市芋島1-14-15

TEL 058-245-1057

FAX 058-245-1007

Eメール info@aoyamamotors.com

<代表者名>

青山 善昭

<スタッフ>

8名 (男 5名 女 3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>

昭和42年 1月 創業

平成24年 9月 現在に至る

<経営理念>

青山モータースは、お客様からの信用・信頼を大切にし、  
豊かで快適なカーライフの実現に貢献します。

- ・ お客様の立場で考え、地域一番の便利屋を目指します。
- ・ 一流の技術とサービスでお客様に満足いただきます。
- ・ 各種ルールを守り、地域の皆様にも愛され、信頼される会社を作ります。
- ・ 働き甲斐があり、夢のある会社で成長し続けます。



# 会員投稿記事

## 秋の味覚 サンマ

秋に入って、果物やなにやらおいしそうな味覚が目につきますが、なんといっても秋はサンマ！！  
安くておいしいサンマは、食卓でも居酒屋でも人気のメニューです。

ところで、サンマをキレイに食べられますか？  
シャケの塩焼きやブリの照焼のような切り身魚ならまだしも、サンマをキレイに食べるのって難しい・・・  
そこでそのテクニックを調べてみました。

### 【簡単にサンマの骨が取れる裏技】

1. サンマのおなかのほうから、箸で前から後ろへ押していきます。
2. 尻尾の前で骨を折ります。
3. 頭を持って、えらの後ろにはしをおき、頭を引きます。  
これで身だけが残り、キレイにらくらく食べちゃえるらしいです。



ところで、苦くてしょっぱい印象のある、はらわた食べてます？  
なんでも最近ではらわたを食べることさえ知らない人も多いとか・・・  
はらわたは、大人になったら食べられるものだと思っていましたが、食べる人と食べない人の比率はほとんど半々のようです。  
独特の苦味がおいしいと思う人と、そうでない人もいます。

他の魚と違って、サンマがはらわたまで食べることができるのは、サンマには胃がなく、食事から排泄までの時間が30分程度と短いため、はらわたに食べかすや雑菌がたまりにくいから。  
なので、新鮮なサンマのはらわたはそれほど苦くなく、むしろほんのりと甘いくらいなのです。

今年のサンマは、8月中旬までは水揚げが少なく高値で取引されていたようですが、大型船の水揚げも増えて気楽に買える水準に下がってきているようです。

旬のサンマを楽しみましょう！

(投稿者名：安江 努)

## 事故対応満足度調査と代理店の顧客対応一貫体制の重要性

### ◇予想外のヒット商品

関東は猛暑、喝水が9月中旬過ぎても続く。この暑さに悲喜こもごもである。おかげで、例年以上に水分・熱量摂取が増えて苦しむ自分もあれば、これもありとして話題になった氷菓子もある。最近、アイスクャンデー業界人気の「ガリガリ君」、実は私もそのガリガリと氷が砕ける氷菓特有の食感、音感とソーダのそう快感が好きでよく口にする。昨年で4億本もの売上があったそうだが、メーカーの赤城乳業はフル操業で本年はこれを超える事は確実だ。この「コーンポタージュ」味が出ると、その組み合わせの意外性からか、あっという間に話題となり、9月4日に新発売したら売れすぎて、生産が追いつかず3日で販売休止、これまた世の中を驚かせた。これは情報化時代のなせる技で、メディアで取り上げられ、ツイッターやメールの口コミで広まると手がつけられなくなる一つの典型現象である。何か一発芸人を生み出すのに似ている。



そういえば最近テレビのある番組で気仙沼の横田屋本店の「めかぶなんぼん」が放映されていたが、如何にもご飯にかけて食べると、細かく刻んだめかぶのねっとりとした感触にメカブを、醤油・青唐辛子・しその実・人参・ゆずの皮と漬け、辛味も手伝い、うまそうなので、ホームページで確かめようとしたが、何度トライしてもその日はつながらない。2日経ってみると今度は繋がったが、注文しても10月以降の発送、その数時間後、手作りのため、年内販売終了に。如何にメディアの効果テキメンか、空恐ろしい時代である。

### ◇高まる通販自動車保険のシェア

保険業界の自由化を象徴する動きの一つが、保険の通販の伸展だ。当初は、電話通販が中心だったが、インターネットの普及とともに、ネット加入が急拡大を見せている。損保では、主力の自動車保険の伸展が著しく、すでに2000億を超えるまでに定着を見ている。そのことは、かつては代理店制を基本とし、通販自動車を敵視してきた国内3メガ損保グループそれぞれが、傘下に通販専門会社を持つまでになっていることが雄弁に物語る。生保でも、無配当定期保険、終身医療保険などのシンプル商品で通販専門の生保がその存在感を高めつつある。

ところで、通販専門会社の躍進の背景には、保険のコモディティー(汎用品)化がある。自動車保険もいろいろな特約を用意し、総合保険化していたが、不払い問題を契機に商品のシンプル化が求められ、リスク顕在型の商品特性に、簡素化が加わり、商品面での差はつきにくくなった。自動車の保有者なら、保険の必要性は分かっているが、問題はどこで、どのようにはいるか、の選択だけである。ここで、ネットを通じた加入の簡便さ、リスク細分化並びに事業費圧縮による価格訴求力、そしてサービス面での不安感除去等をテコに保険通販に普及の弾みがかかる。

最近、東京など大都市部での自動車保険の通販シェアは20%に達しているのではないかと、といった最近の調査結果もあるようで、若い年代層をとると3割近くにまで達しているのでは、との見方もある。ネット時代の保険選択の在り方がジワリジワリ広がっているとすれば、それに対し、どのような対応をとるべきか、ここはしっかり考えておく必要がある。

### ◇自動車通販上位の満足度調査の不思議さ

自動車保険の満足度調査が毎年出されつつあるが、その傾向をみると面白い。当初は目撃その重要性に注目した自動車通販専門会社ばかり名を連ね、通販会社の広告宣伝の格好の舞台となっていた印象が強い。価格面で優位に立つ通販会社が契約満足度調査で上位を占めるのはわかるとしても、事故対応度では、全国損害サービスネットワークで優位を持つ国内損保よりも通販専門会社が上位に来ることに符に落ちない思いをしていたのは、当該保険会社に限らないものであった。当初、調査自体への疑念・反発も損保業界にはあったが、顧客も商品や保険会社比較の一つの尺度として定着をみてくるに及び、謙虚に、事故対応時の満足度アップを再点検してみても改善を図る必要を痛感するところにもなった。調査項目もより洗練されてくるとともに、国内損保会社の満足度アップへの取り組み姿勢も様変わりの観がある。その証左がランク上位に通販会社を押しつけて既存の代理店制をとる国内外損保会社が名を連ねるようになってきたことだ。

## ◇自動車事故対応満足度で上位占める代理店制損保

8月21日、日本の2012年自動車保険事故対応満足度調査結果を発表したのはJ. D. パワー アジア・パシフィック <http://www.jdpower.co.jp>。すでに8月6日付で自動車保険新規加入満足度調査、自動車保険契約者満足度調査を発表しているが、今回の調査は、自動車保険に加入する顧客のうち、過去2年以内に契約先の保険会社に事故連絡（保険金請求）をした際の保険会社の事故対応について顧客満足度を調べたものだ。6,903人から回答を得た。

事故対応についての総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に与える影響度の大きい順に、「保険金支払」（43%）、「事故受付体制」（20%）、事故連絡時から保険金支払までの顧客対応担当者を測る「事故対応担当者」（18%）、「調査／認定結果」（14%）、「修理サービス」（3%）、「代車／レンタカーサービス」（2%）と続く（括弧内は影響度）。「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」については、契約代理店もしくは契約先からの紹介や提携／指定施設にて受けるサービスに対する満足度を測っている。顧客満足度スコアは、各ファクターに関する複数の詳細項目への顧客の評価を基に算出されている。（1,000満点）

損保会社別の満足度ランクでは、A I Uが6つの全ファクターで業界トップの評価4年連続で第1位（755点）。2位は富士火災（715点）で「事故受付体制」「調査／認定結果」「保険金支払」についてA I Uに次ぐ高い評価を得た。3位は日本興亜損保（705点）で「事故対応担当者」についてA I Uに次ぐ高い評価であった。4位東京海上日動（700点）、5位三井住友海上（696点）、6位損保ジャパン（694点）、7位チューリッヒ（690点）、8位ソニー損保（686点）、9位三井ダイレクト（684点）、10位以下はアメリカンホーム（676点）、日新火災（676点）、あいおいニッセイ同和（673点）、アクサ（663点）、SBI損保（639点）。以上からもわかるとおり、点数差はそれほどなく今後各社の事故対応の取り組みいかんで順位変動は激しく起こりそうである。

\*朝日火災、イーデザイン損保、エース損保、共栄火災、セコム損保、セゾン自動車火災、ゼネラル、そんぼ24損保はサンプル数が99以下のためランキングに含まれていない。

## ◇「事故対応担当者」がポイント

今回の調査結果では、事故対応を受けた後、保険の契約先を見直し別の保険会社に切替えた顧客と、事故後も継続して契約し、次回更新時にも「必ず契約する」という意向の強い顧客の満足度との間には、大きな満足度の差があることが明らかとなった。特に「事故対応担当者」への満足度の差はさらに大きく異なる。つまり、事故連絡から保険金支払までのプロセスにおいて、顧客の対応窓口となる“保険会社の担当者”や“代理店の担当者”の対応の良し悪しが、事故対応満足度と引き続き顧客を維持できるかどうかを左右している。

これら「保険会社の担当者」や「代理店の担当者」（「事故対応担当者」）への満足度が高い顧客ほど、事故対応全般への総合満足度も高まり、その後の保険会社選定において「引き続き同じ保険会社で契約を継続している」とする割合は95%にまで高まっている。これは、「事故対応担当者」への満足度が低い顧客よりも15%も高い結果であった。この傾向は「代理店の担当者」が顧客の対応窓口であった場合により顕著であり、自動車保険契約時点で関わった代理店の担当者が、事故時にも顧客対応するという一貫した体制が顧客にとって好ましい事を示しているといえる。

## ◇「保険は人次第」という当然の結果

保険会社の担当者や代理店の担当者からどういった対応を受けた場合に事故対応満足度が高くなるかを整理している。例えば、顧客が事故連絡以降の問合せ先・連絡先を明確に知っている場合に満足度は高まる。担当者にいつもすぐに連絡がとれた場合、連絡がすぐにはとれなかった場合よりも満足度ははるかに高い。問合せ先・連絡先が「明確であった」とする顧客の割合は97%と高いが、担当者に「いつもすぐに連絡がとれた」とする顧客の割合は39%に過ぎず、各社の顧客対応体制には改善の余地がある、としている。

事故対応を受ける顧客にとって、対応窓口となる担当者の顧客を安心させるサポート体制構築が事故対応満足度を高め、ひいては顧客を維持するための大事な要素であることを調査結果は示している。言い換えれば、自動車保険契約時点で関わった代理店の担当者が、事故時にも顧客対応するという一貫した体制が顧客にとって満足度を高めていることが改めて明確になったことにも注目したい。

以上、当然と言えば当然の結果であるが、改めて保険は人で成り立つサービス産業、保険の入り口から出口まで、一貫して対応してくれる人の如何、代理店の存在こそが問われているという、原点に立ち戻らせてくれる調査結果であった。

（保険ジャーナリスト、inswatch 編集人）

## 馬籠峠かいわい

江戸時代の五街道のひとつ中山道は、江戸から草津宿まで結んでおり、その後は東海道となり大津宿から京都へと至りますが、そのうち木曾谷ぞいの中山道は厳しく、いつしか、中山道全体を「木曾路」とも呼ばれるようになりました。ちなみに英泉、広重が描いた中山道の浮世絵のタイトルは「木曾街道六十九次」です。

東山道の時代は、現在の中央道恵那山トンネル付近に位置する、標高 1595 メートルの神坂峠経由でしたが、木曾路（吉蘇路）が開設されてから、こちらのほうが一般的となっていったようです。

信濃守藤原陳忠が任期を終えて帰京する時、神坂峠付近の谷に馬ごと谷に落ち籠によって助けられた時、なんとヒラタケを籠一杯に積んでおりました。命よりヒラタケのほうが大切な強欲な国司と、供のものがあざけり笑ったといひます。(今昔物語)



さて、馬籠峠は、古代には岐阜県側でしたがいつしか長野県側になり、平成 17 年には、再び岐阜県に編入されたという珍しい経歴をもっています。

岐阜県の中山道は、標高 801 メートルの馬籠峠から始まります。馬籠峠を下るとすぐに小さな集落に着きます。

ここが馬籠峠の集落で、江戸時代には旅人相手ではなく牛方向けの宿が立ち並んでいました。宿は玄関から入ると裏まで続く土間となっており、土間を挟んで一方が牛方の泊まる部屋、もう一方

が厩舎となっていました。牛方は囲炉裏を囲んで泊まったといひますので、なじみの牛方同士が雑魚寝をしていたというのが実態でしょうか。

江戸時代、街道では、人か馬か牛によって物資を運んでいました。このあたりは急坂が多く、馬よりも力がある牛で物資を運んでいたのです。

ちなみに、荷車は街道では禁止されていました。それは車輪によって道が悪くなること、起伏の激しい街道では荷車では不便であったからです。

馬籠峠の集落の守神は熊野神社ですが、実はこのあたりでは非常に珍しい神社なのです。なんでも、その昔、この地区に住み着いた木こりが紀伊熊野から勧請したもののなのです。

中山道は馬籠峠の集落を下ってしばらくいくと、やがて島崎藤村で有名な馬籠宿に到着します。



(まつお・いち) ライフワークは地域史(近世交通史)。著書は『飛騨街道紀行』『北陸街道紀行』等多数。

# 第 15 回定時総会のご報告

SHINWA グループ 会長 伊藤 彰浩

初秋の候、会員の皆様には、時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。  
平素は、**SHINWA** グループにご理解とご協力を頂き格別のお引き立てを賜りまして、厚くお礼申し上げます。

さて **SHINWA** グループは平成 24 年 9 月 9 日に「第 15 回定時総会」を執り行なわせていただく事ができました。これもひとえに岐阜県損害保険代理業協会の理事役員の皆様、ならびにご愛顧を頂いております各代理店様のご理解とお引き立ての賜物と、**SHINWA** グループ各社大変ありがたく感謝の気持ちでいっぱいでございます。

また、当日は、今年度新たに岐阜県代理業協会新会長にご就任なされました近藤信悟会長には公私ともに、ご多忙の中また休日にもかかわらずご臨席を賜り、お祝いのお言葉とともに大いなるご期待と、激励のお言葉を頂戴いたしまして、大変光栄に思いグループ各社あらためて身を引き締め前進を誓う覚悟でございます。

私たち **SHINWA** グループは設立以来 15 年の長きの間、相互理解を深め、互いの長所、短所を見い出して、常にご愛顧を頂いております各代理店の皆様に、信頼される工場作りに励んで参りましたが、まだまだご要望にお答えしきれていないと各社向上心を常に持って日々がんばっております。

今年度は今一度初心に戻って、自分たちの足跡を見直して、あらためて、各代理店様へのご訪問の計画を立て、提携内容の確認や新たなサービスのご説明に伺い、もっと喜んでいただけるサービスの構築を立案するために、平成 25 年度も引き続き、私、伊藤が、**SHINWA** グループ会長として頑張らせていただく事となりましたのでご報告申し上げます。

常に顧客満足度「100%」を目指して前進してまいる所存でございますので、これからの **SHINWA** グループに是非ご期待下さい。

今後とも岐阜県損害保険代理業協会の皆様には、ご指導ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げましてご挨拶とさせていただきます。



# 損害事故復旧サービス

## < 今月の復旧事例 >

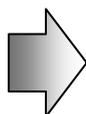
車によるブロック塀の一部と木製による塀の損壊です。

ブロックは縦一列と、木塀の基礎部分、木塀はすべて造り替えました。

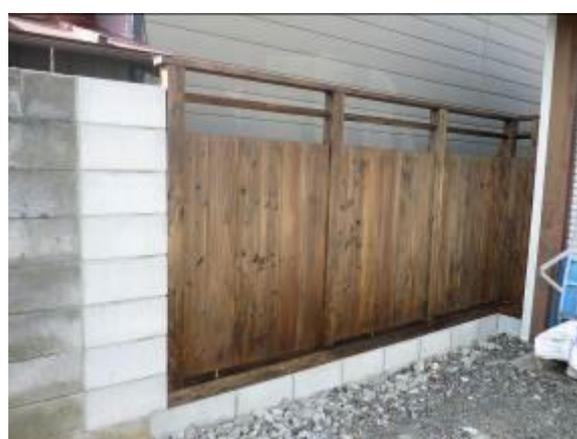
< 場所 > 東濃地域

< 費用 > ￥392,250- (税込)

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

10月

11月

▼1日 < 体育の日 > ▼15日 < ハロウィン > ▼1日

【外回り】外壁、塀、その他塗装工事／外壁補修／

【内回り】害虫駆除／台所、浴室、便所、改修／大規模工事

●涼しくなり、乾燥する時に左官工事

外壁ペンキの塗り替えなど

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.0110

東京都府中市地内

横断防止柵復旧工事

復旧工事費用

224,500円

着工前



着工後



- \* 支柱1本・横断防止柵2枚取替の復旧工事です。
- \* 交通量の多い幹線道路で交通誘導員を設置しての作業となりました。

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>

# CSR委員会紹介

『岐阜県代協の一員として、社会貢献、地球環境活動の力になれればと思います。どうぞよろしくお願いいたします。』

(飛騨支部 (有)コア 坂家 賢司)

『初の地球環境委員長を任命され、できる限りの事をやっています。これからもご指導よろしくお願いいたします。』

(岐阜支部 (株)高橋保険コンサルタント 高橋 励)



『CSR委員会の奥深い活動にびっくりしています。精一杯頑張りたいと思いますので皆様のご協力をお願いいたします。』

(東濃支部 エムズ保険(株) 松山 和由)

『CSR委員会が地球環境問題対策室委員会と呼ばれた頃よりずっと委員を拝命しており、経験を活かしてお手伝いさせていただきます。』

(岐阜支部 エール(株) 遠藤 昌克)

『CSR担当となり、いろいろなボランティア活動が楽しみです。』

(岐阜支部 (有)オフィスイワタ 岩田 篤宗)

(岐阜支部 東海中央サポート(株) 磯谷 宏)

(岐阜支部 (有)ゼーバル 河野 まき)

(西濃支部 中河総合保険 中河 美智彦)

(中濃支部 (有)保険ショップあんしん 野村 幸弘)



## 編集後記

早いもので、この9月で半期も終わりですね。

各保険会社の収支も気になる所ですが、皆さんの代理店経営はいかがでしょう？

自動車保険の収支が赤字なのはご存知の通りですが、最近の、台風・竜巻・ゲリラ豪雨などの自然災害による火災保険金支払い増加も、保険会社としては、苦しいところでしょう。

とにかく我々代理店の経営においては、言わずとも生損保の増収をし続けることに尽きるのでしょうか。この代協を通して、通販の隆盛に負けず他の代理店さんがどうやって増収しているのか・・・等を共有しながら、後半戦も頑張っていきましょう！

広報機関誌委員会 北村 篤俊

発行日／平成24年 9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 : [gfdaiikyo@opal.ocn.ne.jp](mailto:gfdaiikyo@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、水川博之、安江努、馬場浩之、近藤信悟、小西恭弘、森 信彦