

# 岐阜県代協ニユ

平成28年2月

vol.251



一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会

# 『会長挨拶』

一般社団法人岐阜県損害保険代理業協会

こんどう

しんご

会長

近藤

信悟

2016年もすでに2ヶ月を過ぎようとしています。  
冬に舞い戻ったかのような厳しい寒さに雪がチラホラと降ったかと思うと汗ばむほどの暖かさが訪れたり・・・ たった一日で、何か月分もの気温変化がありました。

花芽から蕾に生長し、開花の準備をしていた桜の花も冬と春を行ったり、来たりと落ち着かない季節にビックリしているのではないのでしょうか。でもそんな自然をそして季節の移り変わりを間近に感じられることも岐阜の魅力のひとつです。

そこで、岐阜のPRを兼ね今の季節を楽しめる「風流屋形船」をご紹介しますと思います。ご存じの通り、夏の長良川は鶺鴒観覧に全国からお客様が来岐されます。これは毎年5月11日から10月15日までの開催となっていますが、今回ご紹介する「風流屋形船」は鶺鴒観覧シーズンオフの11月から5月の初めまで開催されます。

金華山を背景に清流長良川に浮かぶ船は『浮かぶ料亭』と呼ばれるほどで、雪見障子を上げて景色を眺めれば違った世界を楽しむことができます。雪でも降っていれば“雪見船”、桜を眺めれば“花見船”に早変わり、季節の移り変わりを愛で、粋な趣向に酔うくつろぎの空間です。

ただし一隻貸し切りなのでメンバーを集めることが必要です。一隻貸し切りで18,000円～21,000円、15人から20人ほど乗ることができます。船の中にはコンロが備えてあり、食材やお酒を持ち込んでオリジナル料理を楽しむのも良し！！面倒な人は、魚すき・すき焼き・しゃぶしゃぶなどの鍋コースが、一人3,000円程で注文することができます。持ち込みとの組合せでさらに楽しむことができます。

利用時間は10:00～15:00 又は 17:00～21:00のうち2時間で、基本川岸につなぎ留めてありますが、別料金で船頭さんをお願いして遊覧することもできるということです。

(安心してください。船はトイレ付きですよ・・・)

私も日本酒の会・自社の忘年会・花見船と、5回程利用させていただきました。盛り上がること間違いありませんので是非楽しんでみてください。

さて、日本代協より参考情報として、今後1年間にわたり、代理店が体制整備に取り組むにあたって疑問に思う点などを中心に、具体的な対応策を提示しながら経営サポートを行うことを目的として新たに代理店に求められることになった体制整備に関し、Q&A形式で定期的な情報発信がされることとなりました。

まずは本誌今月号の日本代協報告として第1弾を転記掲載いたしましたのでご確認ください。

今後、現場の疑問に答える形で進めていきたいとのことですので質問事項等ございましたら、メールにて日本代協事務局までご連絡下さい。

## 目次

- |                     |                            |   |
|---------------------|----------------------------|---|
| 1 p・・・会長挨拶／目次       | 8 p・・・中さんの保険諸国慢遊記 (118)    | ① |
| 2 p・・・スケジュール／事務局より  | 9 p・・・                     | ② |
| 3 p・・・日本代協報告①       | 10 p・・・                    | ③ |
| 4 p・・・日本代協報告②       | 11 p・・・『街道シリーズ』(中山道 42) 松尾 | 一 |
| 5 p・・・支部活動報告①       | 12 p・・・提携事業者広告掲載①          |   |
| 6 p・・・支部活動報告②／委員会報告 | 13 p・・・提携事業者広告掲載②          |   |
| 7 p・・・代理店紹介 (西濃支部)  | 14 p・・・提携事業者広告掲載③          |   |
|                     | 15 p・・・献血のお願い (CSR委員会より)   |   |

# 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
2	2	火	県代協	理事会(13:30～)	瑞穂市総合センター
	3	水	西濃	例会(11:30～)	大垣 五右衛門
	3	水	東海ブロック	組織委員会(15:00～)	愛知県代協事務局
	4	木	岐阜	役員会(12:00～)	岐阜県図書館 レストラン杏
	9	火	中濃	例会(10:30～)	太田宿
	9	火	組織	委員会(14:00～)	岐阜県代協事務局
	10	水	東海ブロック	CSR委員会(15:00～)	愛知県代協事務局
	16	火	CSR	委員会(14:00～)	岐阜県代協事務局
	18	木	東濃	幹事会(11:00～) 例会(11:30～)	みわ屋
	18	木	教育	委員会(12:00～)	ガスト
	19	金	岐阜	研修会(10:30～12:00)	東京海上日動火災岐阜支店
	19	金	岐阜	研修会旅行(12:30～)	日間賀島
	26	金	東海ブロック	企画環境委員会(13:30～)	四日市市総合会館
3	2	水	西濃	例会(11:30～)	大垣 五右衛門
	4	金	企画環境	委員会(11:30～)	サイゼリア
	4	金	日本代協	臨時総会(10:00～)	損保会館
	8	火	中濃	例会(10:30～)	太田宿
	10	木	岐阜	役員会(17:00～)	岐阜駅前ミスタードーナツ
	10	木	東濃	例会(11:30～)	みわ屋
	10	木	CSR	地震保険普及キャンペーン	各支部
	11	金	西濃	ボウリング大会(18:00～)	大垣ボウリングセンター
	18	金	県代協	三役会(14:00～)	岐阜県代協事務局
4	6	水	県代協	理事会(13:30～)	瑞穂市総合センター(予定)

## ～事務局より～

### ※総会日程のお知らせ

日本代協	平成28年	6月14日(火)	10:00～	損保会館
県代協	平成28年	5月18日(水)	13:30～	長良川スポーツプラザ
岐阜支部	平成28年	4月8日(金)	13:00～	メディアコスモス
西濃支部	平成28年	4月15日(金)	15:00～	スイトピアセンター
中濃支部	平成28年	4月13日(水)	11:00～	日本ラインゴルフクラブ
東濃支部	平成28年	4月14日(木)	11:00～	みわ屋
飛騨支部	平成28年	4月8日(金)	18:00～	グリーンホテル

岐阜県代協事務局

TEL : 058-329-0050 FAX : 058-329-0040

Eメールアドレス : gfdaijyo@opal.ocn.ne.jp (担当: 小川百合子)

# 日本代協報告

昨年度、日本代協アドバイザーに就任いただいた日本創倫（株）様との提携第一弾として、新たに代理店に求められることになった体制整備に関し、代理店が体制整備に取り組むにあたって疑問に思う点などを中心に、具体的な対応策を提示しながら、経営サポートを行うことを目的とし Q&A 形式で定期的な情報発信が日本代協よりされることとなりました。

現場の疑問に答える形で進めていきたいとのことですので、質問事項等ございましたら、メールにて日本代協事務局までご連絡下さい。【日本代協連絡先 address：info@nihondaikyo.or.jp】

（質問に対しては、本情報の発信を待たずに対応されます。代協会員に共有事項については本情報の形で配信されます。）

## 《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.1 / H28.2.2)

《『体制整備』の豆知識の内容》

代理店経営者ならびに保険募集人の皆さんが体制（態勢）整備に向けて日々お悩みになられていることを、改正保険業法に関するバブリックコメント（金融庁公表）をベースに実務面からの切り口でそれぞれ解説いたします。該当項目は、以下の通りです。

なお、保険会社サイドの具体的な運用が確定していない、あるいは各社によって運用が異なる項目については、個別の内容は差し控えていただきます。ご了承ください。

○ 代理店経営者向け項目

経営管理（ガバナンス）体制 ・ 法令等遵守（コンプライアンス）体制 募集人教育管理指導体制  
内部監査 など

○ 保険募集人向け項目

保険募集管理体制 ・ 顧客保護等管理体制（顧客情報管理、苦情管理）  
IT オペレーショナル・リスク管理体制（PC 管理など） など

それでは、第 1 回目となる今回は、以下の 2 件の質問について回答いたします。

### Q1 【経営管理（ガバナンス）体制（1）】

改正保険業法では、新たに代理店の体制整備が義務付けられますが「体制整備」と「態勢整備」の 2 つの言葉が使われています。どういう違いがあるのでしょうか。

A1 改正保険業法によれば、「代理店においてはその規模や業務特性に応じ、保険募集の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか」とされており、これを「代理店の体制整備義務」と称しています。

具体的には、テーマごとに以下の PDCA サイクルの実践が求められることとなります。

- ① 社内規則等の策定（Plan） ② 適切な教育・管理・指導（Do）
- ③ 自己点検等の監査（Check） ④ 改善に向けた態勢整備（Action）

「体制整備」とは形（ルール・組織）を作ることで、上記①～②の段階です。一方、「態勢整備」とは、作った形の実効性の確保を確認し、問題があれば改善していく上記③～④の段階です。従って、今回の改正で代理店に求められている義務の本旨は、適切な保険募集を行うための「体制」であり「態勢」であるということになります。

改正保険業法の施行が本年5月末であることを踏まえると、現時点では「体制整備」の①と②の目的をつけることが理想的です。①の社内規則等の策定については、所属保険会社（代申会社）が策定している「募集コンプライアンスハンドブック」等を自社の社内規則等と位置付けることが最も効率的で効果的だと考えます。（自社の特性に応じてカスタマイズすることも可能ですが、メンテナンスにロードもかかりますので、まずは、上記対応が望ましいと考えます。）

なお、乗合代理店の場合、代申社のマニュアルを自社の社内規則等と定めることも考えられますが、代申社と非代申社で業務プロセスが異なっている場合には、その内容を全て付加することが必要になってしまいます。従って、この場合も「各保険会社の規定・マニュアルに従う」と自社として決めておけば、シンプルで分かりやすく、かつ、メンテナンスに悩む必要もないこととなります。

次に、②の段階として出来上がった規則（ルール）を募集に従事する全員に対し、周知徹底することが必要です。ルールを全て頭の中に入れると言うのは無理もありますので、ミニマムの対応としては、募集人全員が「どこを見ればルールが書いてあるか知っている」、「ルールを確認しながら仕事を進めることができるように、常時閲覧できる状態を整えている」という態勢をとることが重要です。

金融庁あるいは保険会社による募集人ヒヤリングが行われた場合に、該当の社内ルールが適切に答えられないようだと募集人の指導・教育・管理が不適切と判断されることとなりますので、確実に対応しておくことが必要です。まだ時間はありますので、まずは「体制整備」の①と②にしっかりと対応しておくように取り組みを進めましょう。

#### Q2【保険募集管理体制（1）】

保険募集人の義務として、保険募集の際に「権限明示」が必要とされていますが、具体的には何を行えばいいのですか。

- A2 現行保険業法第294条において、「保険募集人は、保険募集を行おうとする時は、あらかじめ顧客に対して募集人としての権限を説明しなければならない」と規定されています。その中でも、生損保を併売する募集人は、「生保と損保の権限の違い」を明確に説明する必要があります。

例えば、自動車保険の新規契約時に医療保険の提案を行う場合などには注意が必要です。生保募集人は、一般的には代理権（保険契約締結権や告知受領権など）を有しておらず、保険会社と顧客との保険契約締結の媒介を行うこととなります。従って、生保契約と損保契約では同じ代理店が取り扱ってもリスクアタッチ（危険開始日）に相違があること等を顧客に十分に説明し、理解していただく必要があります。

また、「取り扱える保険会社の範囲」も顧客に明示する必要があります。少なくとも顧客に提示する名刺には、所属保険会社名を記載していなければなりません。乗合保険会社の数が多く、名刺の裏を使っても記載できないような場合は、全乗合保険会社を記載した書面（会社案内パンフレットや専用の帳票など）を別途作成し、初回面談時に顧客に明示することが必要です。

（担当：日本創倫株式会社 専務取締役 IC オフィサー 事業部長 風間 利也）

[配信：日本代協事務局]

# 支部活動報告

## 【岐阜支部役員会報告】

開催日時 : 平成28年 2月 4日 12:00～ 開催場所 : 岐阜県図書館 レストラン杏  
参加者数 : 12/13名 報告者名 : 井戸 貴之

《内容》

### ① 2月セミナー及び研修旅行について

10:30より東京海上日動9Fにて 公的保険アドバイザー講師 山中伸枝様をお迎えし、研修  
を行っていただきます。セミナー終了後12:30出発 日間賀島へ

② 岐阜支部総会 日程 : 平成28年4月8日 13:30受付 14:00開始  
場所 : メディアコスモス 記念セミナー : 中崎 章夫氏

### ③ 会員増強キャンペーン

### ④ 損害保険大学課程コンサルティングコースについて

### ⑤ 県代協より報告 3/10 地震保険普及キャンペーン (予定)

※次回役員会開催は 3月10日(木) 17:00～ JR岐阜駅ミスタードーナツにて  
17:30～ 地震保険普及キャンペーン

## 【西濃支部例会報告】

開催日時 : 平成28年 2月 3日(水) 11:30～13:00  
開催場所 : 大垣「五右衛門」 参加者数 : 18名 報告者名 : 小林 悦雄

《議題・内容》

### ① JCMの山本さん出席 「買取り紹介手数料倍額キャンペーン」について

### ② 委員会報告 企画環境:「大手企業の圧力募集」「ディーラー長期5年月払い契約」etc

広報 : トータルプランナー新聞広告2月27日(土)の中日新聞朝刊掲載

CSR : 3/10 地震保険普及キャンペーン参加要請 17時30分～ 大垣駅北通路  
エコバックの配布予定

組織 : 会員増強キャンペーン協力要請

教育 : トータルプランナー受講要請

③ ボウリング大会日程 3/11 18:00～大垣ボウリングセンター  
19:30～懇親会 「日本海庄や」

④ H28年度西濃支部総会 4/15(金) 13:00～14:00 スイトピアセンター  
14:00～17:00 救命救急講習  
18:00～懇親会 「日本海庄や」

※次回3月例会は 3月2日(水) 11:30～ 大垣「五右衛門」

## 【中濃支部例会報告】

開催日時 : 平成28年 2月 9日(火) 10:30～ 開催場所 : 中山道会館太田宿  
参加者数 : 参加者9名(出席率30%) 報告者名 : 福地 誉

《議題・内容》

① ホームステップ株式会社イケダの池田社長様にお越しいただき、業務説明ならびに事故対応の方法を  
教えていただきました。

② 組織委員会より、会員増強、国民年金基金加入推進のお願い。

③ 広報委員会より、中日新聞での広告掲載日が、26日から27日に変更の報告。

④ CSR委員会より、3月10日に地震保険普及キャンペーンを行う予定との事。

詳細が決まりましたらお知らせしますので、皆様のご協力、宜しく願いいたします。

⑤ 4月13日～15日の間で、改正保険法関連の勉強会ならびに支部総会を開催予定です。  
詳細が決まり次第お知らせします。

※次回3月例会は 3月8日(火) 10時30分より、中山道会館太田宿にて

### 【東濃支部例会報告】

開催日時 : 平成28年 2月18日(木) 11:00～ 幹事会、11:30～ 例会  
開催場所 : みわ屋 参加者数 : 9名 報告者名 : 吉村 秀樹

《内容》

- ①第4回理事会報告 ②次年度役員候補者名 ③退会者について(2代理店)  
④支部総会は4月14日(木) A.M.11:00～ みわ屋にて  
⑤地震保険普及キャンペーン協力をお願い 3月10日(木) 7:30～ JR多治見駅、JR中津川駅

※次回例会開催は 3月10日(木) 11:30～ みわ屋にて

### 【飛騨支部活動報告】

- 新年会報告 開催日時 : 平成28年1月29日(金) 午後6時30分より  
開催場所 : 宝生閣 参加人数 : 31名(会員15名、保険会社5名、提携業者11名)  
○役員会&昼食例会  
開催日時 : 平成28年2月9日(火) 午前11時30分より  
開催場所 : ひだホテルプラザ(來來飯店) 参加人数 : 11名  
《内容》各員会の報告、3月10日の地震保険キャンペーンについて  
3月号に掲載するブレスの広告の件 (報告者名 : 熊木 千夏)

## 委員会報告



### 【組織委員会】 新入会員紹介

岐阜支部西ブロック : 保険の富田 代申 朝日火災海上  
店主 富田 彰 様  
〒501-1172 岐阜市下鶴飼 1666-1  
TEL 090-8150-5024 FAX 058-374-1596  
(平成28年2月1日入会) 紹介者 オフィス大野 大野 広 様

中濃支部 : 洞戸保険サービス(株) 代申 あいおいニッセイ同和  
店主 洞戸 博英 様  
〒501-4203 郡上市八幡町初納 527-2  
TEL 0575-66-0222 FAX 0575-66-0223  
(平成28年2月1日入会)

中濃支部 : PROUD 保険サービス 代申 損保ジャパン日本興亜  
店主 水谷 尚平 様  
〒509-0258 可児市若葉台 9-64  
TEL 090-4084-6918  
(平成28年2月1日入会)

岐阜支部西ブロック : (有) カサイ 代申 富士火災  
店主 笠井 琢哉 様  
〒502-0046 岐阜市長良杉乃町 3-3  
TEL 058-231-8565 FAX 058-232-6144  
(平成28年2月5日入会) 紹介者 損保ジャパン日本興亜 社員 榊原 康夫様

# 代理店紹介

## 西濃支部 有限会社 アイ・エー ファイン

<代理店名> 有限会社 アイ・エー ファイン

<所在地> 〒503-0856

大垣市新田町3丁目6番地

Tel 0584-47-8263

Fax 0584-47-8264

E-mail i.afine@lime.oce.ne.jp

<代表者名> 畦地 正治

<スタッフ> 4名（男性 3名、女性 1名）

<取扱保険会社>

損保 損害保険ジャパン日本興亜（株）

生保 損害保険ジャパン日本興亜ひまわり生命保険（株）

第一生命保険（株）

計 1 社

計 2 社

<略歴> 1968年 12月創業

2015年 7月 社名変更、現住所にて営業

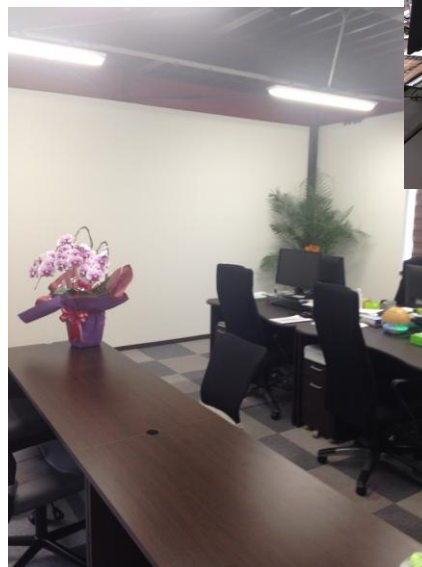
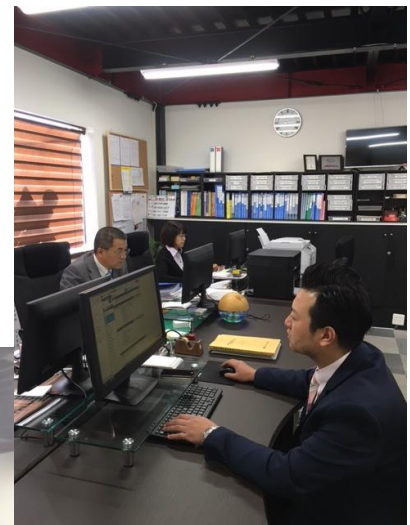
<事務所の環境>

東海道新幹線と国道258号線が交差する場所にあります。

近くには大垣市民病院、西濃運輸本社があります。

<経営方針>

1. 前進
2. 挑戦
3. 協調





## 保険業法施行直前、代理店間でばらつく準備状況

### ～ 募集品質向上に進捗管理と情報共有の習慣化問われる ～

#### ◇異国情緒漂う横浜ならではの楽しみ

横浜は、異国情緒漂い実に魅惑的な街である。今回も、勉強会（リングの会オフ会）で一泊したが、馬車道近くの、ハマのトンカツでは、私の中で勝烈庵とともに狙い目の味のトンカツ丸和で、ランチにロースカツ定食1900円を食べる。この店のロースカツは大ぶりで、厚みもあり、肉質よく、脂がまたとろける、納得感の高い一品。カウンター席で実際にダイナミックに料理人の揚げる様子を見ながらいただくのがまた乙なものである。ランチ時は通常より300円安い値段設定だが、人気店だけに早めに行ったものの午前11時半の開店前から13人の列ができ、また待つ人のことを考えると慌ただしく食べざるを得ない。やはりランチ時を外してゆったりした気分で食べに来たい店である。

今回は、地元幹事のご尽力で、日本大通のウイーン室内装飾のミュージックレストラン、アルテリーベを5日夜貸し切り、ワインとともに素晴らしいフレンチを生演奏付きで楽しむとともに、かつて劇団四季のキャッツやオペラ座の怪人の舞台で活躍した、ソプラノ歌手の吉岡小鼓音（さこと）さんのスペシャルミニコンサート（林経理さんのピアノ伴奏）が用意され、メモリーやオペラ座の怪人をはじめとしたミュージカルナンバーやアニーローリー、ユーレイズミーアップ、タイムトゥセイグッバイ、プッチーニの私のお父さんなど、透き通るような美しい、声量、歌唱を心行くまで楽しめた。またこの後中華街に出かけ重慶飯店新館で、四川料理と紹興酒もおなか一杯味わえた。まさに横浜の食文化は底なし沼である。

#### ◇金融庁が保険代理店61店ヒアリング結果を公表

改正保険業法施行をまぢかに控え、金融庁は、本年2月18日、改正保険業法の施行に向けた保険代理店における対応状況等について「保険代理店に対するヒアリング結果」を公表した。

これは、本年5月29日から、保険募集の基本ルールの創設や保険募集人に対する規制の整備を基本内容とする改正保険業法が施行されることから、保険募集人(代理店)における準備・対応状況等を確認するために実施したもので、昨年10月30日から12月7日までの期間に、東京（13）、埼玉（18）、千葉（6）、神奈川（6）、大阪（5）、京都（2）、兵庫（2）、北海道（9）に所在する代理店61店で実施。このうち規模の大きい特定保険募集人となることが見込まれる先は14店であった。

実施内容は、1)「意向把握・確認義務関係(社内規定等の策定、帳票類の作成・保存等、使用人に対する教育・指導・管理の予定など)、2)保険募集人の体制整備義務関係(社内規則等の整備状況、顧客情報管理関係、比較推奨販売関係)。

#### ◇準備進捗に差異はあるものの新制度理解進む

保険代理店に対するヒアリングの結果の総評として「保険代理店においては、具体的な規程類の準備については、保険代理店の規模や、対応すべき事項に応じて、その進捗状況には差異が認められたものの、改正保険業法の施行に伴う新しい制度に対する理解が進んでいるものと認められた」とした。

#### ◇意向把握・確認義務に関する事項や社内規則等の整備

1) 意向把握・確認義務に関する事項や社内規則等の整備に関する事項については、比較的規模の大きな代理店においては、独自に社内規則等や顧客の意向を把握するための「ヒアリングシート」を作成するなど、自主的な準備を進めている先(ケース)が多く認められた。

一方、比較的規模が小さい代理店においても、自主的な準備を進めている先はあるものの、その他の代理店においては、独自に社内規則や関係帳票を策定することが難しいことから、今後、保険会社からの提供される情報(マニュアルやひな形等)を参考としながら、具体的な準備を進めていくという状況にあった。

#### ◇保険募集人の体制整備義務の対応状況

(1) 社内規則等の整備状況については、比較的規模が大きい代理店においてはコンプライアンス基本方針や保険募集管理方針といった社内規則等を策定・準備しているなど、自ら体制整備に着手している先が多く認められた。

一方、比較的規模の小さい代理店においても、保険会社から提供される資料等を参考にして、社内規程等の策定・準備を進めている先が認められた。

その他の代理店においては、今後、保険会社から提供される資料等を参考にしながら、順次、整備を進めていくという状況にあった。

また、社内規則等の遵守状況を確認する体制としては、これまでは保険会社による業務点検のみであったが、今後は、自社でも点検・監査する必要があると考え、あらたに内部監査部門を設置するという先もあるなど、代理店も独自に社内規則等の遵守状況を確認するという先があった一方で、今後も保険会社と連携して遵守状況等を確認するという先も認められた。

(2) 顧客情報管理に関する事項については、保険会社の指示等のもと、すでに関連する規定等を整備している保険代理店が多く認められた。また今後と保険会社が行う情報管理に係る研修会への参加や保険会社による業務点検等を活用して管理状況を確認するなど、保険会社と連携した体制を構築するといった意見も多く聞かれた。

(3) 比較推奨販売に関する体制整備については、保険募集を専業とする代理店では、システム化や推奨商品の選定方法を規程化するなど、自主的な準備を進めている先も認められた。

一方、比較推奨販売については新たな制度に対する理解は進んでいるものの、所属保険会社等の特定の保険会社から提供される資料等を必ずしも用いることができるものでもなく、比較推奨の主体となる乗合代理店自らが取り組むものであることなどから、実質的な検討に着手しているものの、具体的な対応（マニュアル整備や使用人の教育など）には時間を要している先が多く見受けられた。

#### ◇規程通りに運用されているかの検証と改善が課題

以上のようなヒアリング結果から明らかなことは、改正保険業法施行への準備状況としては、比較的規模の大きい代理店、比較的規模の小さい代理店、その他の代理店に3区分して取り組み状況を評価しており、実務面の対応状況につきかなりの違いが出ていることを跡付けている。今後、こうした実務面の品質面での格差がどうなるのか注目されるどころだ。

また、今回、動的なプロセス管理としてのPDCAサイクルという観点から考えるなら、代理店でのルール(規程)整備、組織・責任体制づくりの面では準備が進んでいる(例外的に、比較推奨販売に関しては自主的な取り組みだけに時間を要している)ことを認める一方で、規程通りに実際に運用されているかの検証やそれに基づく仕組みの改善、レベルアップという運用実態面での課題がまさに問われてくるといえる。

#### ◇業法改正へ向けての最終準備と施行後変わる光景

改正保険業法の施行を前に、各保険代理店は、情報提供、意向把握、そして体制(態勢)整備に向けた準備に大わらわの状況だろう。新たな法律は、募集については、募集人個々の勘や経験任せにするのではなく、顧客との対応履歴など募集業務プロセスの管理、意向把握等につき、記録化等を求めているからだ。

こうした法律の要請に応えるべく代理店個々に独自にルール・基準を設定し、実際に現場できちんと運用し、検証し改善していくことが求められている。

一方で、こうした体制(態勢)整備などの取り組みを前倒しで進めている意欲的な代理店がある半面、従来の業務の延長線で、何とかなる、保険会社が何とかしてくれるといった、時代錯誤的な受け止め方をし、準備ができていない代理店もある。しかし泣いても笑っても、法律施行後の光景は一変することは間違いない。

#### ◇募集品質向上の要請にこたえられるか！

消費者保護の徹底から募集品質向上が改正業法の核心で以上、その要求にこたえられない代理店経営者に明日はない。改正業法で求められた基準を達成するためには、法律が要請する基準を満たしているかにつき独自ルール(内部規定)の設定や組織的な責任体制の明確化、日常の顧客との接触時の業務活動の記録化などが重要になるのは言うまでもないが、それにはさらに、代理店独自の意向把握に対するスタンスの明確化、募集スタッフの業務遂行状況を把握する仕組みをどのように具体的に構築するかが重要になってくる。

#### ◇日常業務チェックと情報共有の習慣化

こうした中で、とりわけ問い直されているのが業務チェックと情報共有の習慣化だろう。すなわち、1) 日常業務の進捗管理のための会議（ミーティング）の定例化と、2) 営業担当者の業務遂行管理の仕組みづくりの導入と習慣化だろう。態勢整備の要ともいわれるのがこの2つで、このやり方如何により、PDCAサイクルに魂が入り血肉化できるか、単なるポーズに終わるかの分かれ道ともなるものだからだ。このうち営業担当者の業務遂行管理については、営業日報や週報などの仕組みづくりから、スマホなどの携帯通信端末上でのグループウェアなどによる履歴管理、スケジュール管理など電子化した情報管理など電子媒体を活用した仕組みづくりが、独自ベースあるいは保険会社ベースで推進されつつある。要は、この2点の対応状況を見れば、その代理店の対応がどのようなレベルにあるのかが、一目瞭然となる。

#### ◇全員参加での進捗状況の管理で業績アップ

中でも、日常業務の進捗管理をどのようにしているのか。改めて進捗管理のための定例会議の役割が戦略的に重要で、このような情報共有に基づく全員参加型のコミュニケーション、ルーティン化が業績に大きくかかわってきていることの自覚が必要になっている。従来、各人任せにしバラバラな取り組みで営業をしチーム、組織としての力を引き出せない、チェックも働かないケースでは、生産性の面で大きな差が出てくることにもなるからだ。

その意味からも朝（夕）礼やミーティングをどのように位置づけるのかが、代理店経営に取り、大きな課題だ。今回の業法改正は、顧客（消費者）志向を基本とする体制（態勢）を求めるもので、そのための経営体としての指揮命令系統の徹底と経営責任の明確化、業務の流れをPDCAで回す運営の担保を求めている。従来型の営業担当者（募集従事者）個々にゆだねる属人的な業務の在り方（例えばその日の仕事内容がその担当者しかわからないといった状態）から脱却し、組織体としてチーム全体で、顧客との対応状況や課題の進捗状況を管理することが求められているからだ。

#### ◇相談3回プラス証券到着後来店誘導

募集品質向上という点では、比較推奨販売を全国的に展開する大規模な乗合代理店の展開も参考になる。

全国543店舗（2469名）を展開する、我が国最大の保険ショップを展開する保険の窓口グループの来店型モデルは、1回の相談会は平均2時間を要し、3回繰り返すことで納得し、満足して加入してもらい、3年（37ヵ月）後の継続率は93.4%と極めて高い水準をキープしている。生保のみならず自動車保険や火災保険など損保の加入も増え、例えば自動車保険は1拠点平均月8～10台、全社的には月3000台程度の加入実績となっているとした。また自動車保険の損害率は平均43～5%と良好だという。

また同グループでは、募集の流れとして、3年前から生保で、LDS（ライフデザインシステム）を構築し、意向把握（安心の輪、意向把握シート）、情報提供・比較推奨（情報提供シート、カテゴリー表、商品一覧＝委託商品数238、販売商品数192ある）、シミュレーション（死亡リスク、生存時リスク、将来の貯蓄・相談、損保）、エビデンス（当初意向、最終意向に加え意向の変遷の証跡が残せる応接記録によりお客様の反応等の記録が残せる）をシステム化し稼働させており、本年1月から損保についても同様のシステムを稼働させている。

同社では、お客様の加入動機のトップ（51%）は社員（プランナー）という観点から、社員の意識改革に取り組み、契約中心からお客様中心に切り替え、こうした取り組みをすでに3年前から順次整備し業務品質向上を現場レベルにまで徹底している。

さらに、お客様の意向・比較推奨販売の完成形として「3プラス1」の取り組みを掲げ、これまでのLDSに基づく相談3回（平均1回2時間、一拠点平均月50人来店）に加えて、1)として、成約後保険証券が自宅に届いたら証券持参での来店を求め、内容の再確認などの丁寧な説明をする取り組みを全店的に展開しており、その割合も42.7%まで来ており、これを5割の水準にまでもっていく方向。

#### ◇顧客を巡る品質の競争という新局面

以上のように、大規模代理店でも募集品質を徹底し、新制度施行を機会に一気に品質勝負に出ていこうとしている。こうした中で、地域プロ代理店は、顧客との関わり合いの強みをキープして、真に自らの優位性を打ち立てていけるか、まさに顧客を巡る品質の競争という新たな局面が出てきている。代理店の存在意義が原点から問い直されている。

（保険ジャーナリスト、inswatch 編集人）

## 番場宿から磨針峠へ

中山道は「番場の忠太郎」や古刹で知られる蓮華寺があり、中世以来の宿場だった番場宿を離れ、左右に低い山々が見られる農村地帯を進み、まもなく「鎌刃城跡」という案内板のあるところに着きます。

鎌刃城はこの説明板の南の嶺にあった中世の山城で、位置的には南近江と北近江の重要な境にあり、六角氏、京極氏、さらに浅井氏というように支配者が変わっています。

この「鎌刃城跡」という案内板を過ぎると、中山道は上り坂となりますが、まもなく車がビュンビュン走っている名神高速道路と並行するような所に出ます。ここはかつて小磨針峠と言われていましたが、江戸時代の道と現在の高速道路が隣同士にあるなんて不思議です。地形的に見て、時代を越えて必要な場所と感じてしまいます。そういえば、関ヶ原宿の上野地区の中山道付近も、国道 21 号、新幹線、そして名神高速道路も通るとい

う、時代を越えて交通の要害ということ思い出しました。

さて、中山道は並行する名神高速道路から離れて、さらに坂道を上り集落の先にある磨針峠（すりはりとうげ）に到着します。



この磨針峠からは、琵琶湖をもとより、かつては竹生島、長浜などが望めたといえます。当時、江戸方面から来た旅人は、初めてみる琵琶湖を見て感動したに違いありません。また、京都方面から来た旅人は、琵琶湖とはこの峠で見納めとなります。

ある時、若き僧がこの峠を訪れ白髪のお婆と出会い自分の未熟さを悟りました。この僧こそそのちの弘法大師で、再びこの峠を来た時、神明宮に栴餅を供え若杉を植えたという伝承がこの峠には残っています。

「木曾海道六十九次・鳥居本」は、鳥居本宿ではなく、琵琶湖を望む磨針峠を描いています。旅人が座って琵琶湖を見ている姿が描か

れていますが、現在では、はるか遠くにしか琵琶湖を望むことはできません。

この峠の神明宮のすぐ下に琵琶湖を望める「御小休御本陣」と自称する豪華な茶屋「望湖堂」があり、当時の旅人は名物の「するはり餅」を食べながら琵琶湖を眺めていました。大名もここで宿泊したこともあったといいますが、残念なことに平成 3 年、焼失してしまいました。

（まつお・いち） ライフワークは地域史(近世交通史)。

監修に『岐阜地理・地名・地図の謎』（実業之日本社）、『写真アルバム飛騨の昭和』（樹林舎）がある。

# 毎日があんしん。

県下トップのセキュリティ専門企業の日本ガードが、  
最近な「あんしん」のお手伝いをさせていただきます。

安心・充実のセキュリティ

## HOME SECURITY

- 日本ガードホームセキュリティ
- 短期間ホームセキュリティ
- 見守り情報サービス
- ライフリズムサービス

## OFFICE SECURITY

- 機械警備システム
- 画像監視システム
- 出入管理システム
- 警備輸送システム
- 通貨処理システム 等



## SPECIAL SECURITY

- 交通誘導警備
- 博覧会・各種展示会等の警備
- 雑踏警備
- 要人警備



## ALSOK 日本ガード株式会社

本社：岐阜市西部中島2丁目66-6 電話：058-274-4400 担当：清水  
e-mail：eigyounihonguard.co.jp URL：http://www.nihonguard.co.jp

ダメージカー(事故車・中古車)のご売却はタウにご相談ください

**査定無料・迅速対応 ▶ 抹消・名義変更も確実 ▶ 車両の引取・処分も無料**

### タウがダメージカーを高価買取できる理由

世界には、事故や故障で壊れてしまったダメージカーを元の姿に修復し、再利用する文化が根付いた国々があります。タウは、このようなダメージカーに対する旺盛な需要が存在する世界100ヵ国以上に販売マーケットを拡大してきました。世界中のダメージカーマーケットを把握しているからこそ、「ダメージカーの高価買取」が可能なのです。



株式会社タウ 名古屋支店 TEL:052-930-6711 FAX:052-930-6712  
愛知県名古屋市東区葵1-19-30 マザックアートプラザ10F E-mail:NAGOYA@tau.co.jp



- 本社：さいたま市中央区新都心11-2 LAタワー10F ●事業内容：事故車・中古車、自動車部品、ボート等の買取・販売・輸出
- 資本金：1億円 ●従業員数：336名(2013年9月末) ●売上高：156億円(2013年9月期)
- ネットワーク／札幌、盛岡、仙台、水戸、高崎、埼玉、千葉、西東京、横浜、金沢、浜松、名古屋、大阪、神戸、広島、高松、福岡、熊本／ブリスベン、ウラジオストク、ドバイ





創業50余年。実績でお応えいたします。

株式会社 **ゴトウ自動車ガラス**

自動車ガラスのコトならプロにおまかせ!!

**くるまのガラス 救急隊!!**

フロントガラスを取り替えるなら、  
当社オススメ、夏も冬も大活躍。燃費もよくなります。  
**エンジェルガード/クールベール**



**見積無料  
出張サービスOK**

ガラス交換  
ガラスリペア  
カーフィルム  
カッティングシート  
ウォータースポットとり



看板制作も承ります。  
フルカラーのインクジェット印刷からカッティングシートまでご利用目的により、デザインから取付までお任せ下さい。

詳しくはホームページで  
<http://www.gag-jp.com>

■本社 岐阜県多治見市池田町2-48  
**TEL:0572-22-0175**  
FAX:0572-23-3510

■多治見店  
岐阜県多治見市池田町1-41  
**TEL:0572-22-0175** (代)  
(TEL対応可能)  
FAX:0572-23-3510  
営業時間 8:30~18:00  
日・祭日 9:00~17:00

■美濃加茂店  
岐阜県美濃加茂市本郷町6-116  
**TEL:0574-25-2390**  
(TEL対応可能)  
FAX:0574-25-1710  
営業時間 8:30~18:00  
定休日 日・祝日定休

■恵那店  
岐阜県恵那市大井町宮之前1116-36  
**TEL:0573-26-2611**  
(TEL対応可能)  
FAX:0573-25-4183  
営業時間 8:30~18:00  
定休日 日・祝日定休

■高山店  
岐阜県高山市下切町169-2  
**TEL:0577-33-4306**  
(TEL対応可能)  
FAX:0577-33-4307  
営業時間 8:30~18:00  
定休日 日・祝日定休

いつもお世話になっております。 **有限会社 イブカ** です。

※ 365日 24時間 レッカーサービス

どんな事故でも対応致します!



※ 365日 24時間 レンタカー 現場配送 サービス  
レッカーサービスと同じように御用命下さい。

**フリーダイヤル 0120-495-039** 携帯電話 090-3309-2925

岐阜本社 岐阜市柳津町南塚4丁目249 TEL 058-393-2524 FAX 058-388-7301

岐阜本荘営業所 岐阜市敷島町 9丁目1-1

岐阜羽島営業所 羽島市足近町 3丁目 634-1

岐阜本社工場 羽島郡笠松町門間 726-1

< 今月の復旧事例 > 中央分離帯の街路樹復旧工事

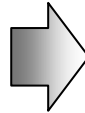


トラックが、中央分離帯に乗り上げ、分離帯の植栽をなぎ倒してしまいました。  
樹木は3本一対で、二対分です。同等のものが無い為に、高さをそろえ、添え木をして対応いたしました。

< 場所 > 岐阜地域 < 費用 > ￥550,000- (税込み)



施工前



施工後

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)

情報ツールとして【クルマの下取り・買取りサービス】をご活用ください！

★★★ ディーラーの査定とは違い、実際の中古車取引相場で査定します。  
車によっては、年式・キョリに関係なく需要があり、大きく金額に差が出ます！ ★★★

【お客様のこんなときにご利用ください！】

- 車の乗替を検討 : 下取り額が納得できない。下取り額は妥当なの？  
⇒ 「ディーラー下取りと比較してみてください！」
- 売却だけ検討 : どこに売れば？ 高くて信頼できる会社に売りたい！  
⇒ 「賛助会員のJCMにお任せ下さい！」
- ディーラーでは値が付かない・・・ : 引取費用が掛かると言われた。  
⇒ 「古い車や事故車でもまずはご相談ください！」



【岐阜県損害保険代理業協会 賛助会員のJCMなら安心満足！下取りよりもお得】

- ・ 宣伝・店舗等運営コストを抑えて買取り価格に還元、高価買取りを致します。
- ・ 無料出張査定で手間や費用発生心の心配がありません。ご指定場所まで訪問します。
- ・ 中古自動車認定査定士（当社社員）が査定にお伺いし、対応いたします。
- ・ 売却を急かしたりせずお客様のご都合・代替のタイミングに合わせて対応します。
- ・ 車両代金は現金決済も可能、名義変更手続きも無料で確実に行います。

■■ 株式会社JCM名古屋支店 ★担当 村瀬・安藤 まで ■■

TEL:052-561-8899 / FAX:052-561-8893 HP: http://www.jcmnet.co.jp/daikyo/

## 【CSR委員会より】

### 献血協力をお願い

平素は地球環境・社会貢献のCSR委員会各種活動ご協力をいただき誠にありがとうございます。地球環境保護活動では長良川・揖斐川等河川清掃などにご参加いただいております。

また、社会貢献活動は交通遺児募金・災害支援募金・使用済切手・書き損じハガキを収集し、各種団体支援にご協力をいただいておりますが、本年度末にあたりCSR委員会事業の一つであります献血へのご協力のお願いを申し上げます。

赤十字血液センターによると寒さのために外出を控えることや、献血者自身が風邪などを引いたりして体調を崩すことが多いため、毎年冬の時期から春先まで献血者数が減少する傾向にあるとされています。また年末年始や年度替わりの時期にさしかかるため、学校や企業、団体などの協力も得られにくくなることも要因の一つとされています。

さらにこれからのインフルエンザの流行期によって、血液の確保が困難であることが予想されるとの事です。

こうした状況下でも、輸血用血液を必要としている患者さんの数は通常と変わりありません。助け合い、思いやりのところは献血で広がります。会員皆様のご協力をお願い申し上げます。



代協ニュースを郵送の会員皆様には岐阜県赤十字血液センター献血のお願いチラシを同封させていただきますので裏面にあります献血協力申込用紙にご記入の上、献血会場受付スタッフの方にお渡しください。またメール配信、ホームページにて代協ニュースをご覧の会員のみなさまは

**岐阜県損害保険代理業協会 団体コード28-02303** を受付スタッフの方にお伝えください。

(CSR委員会 松山 和由、高橋 励)

## 編集後記

今年の冬も終わろうとしていますが、三寒四温とかで気温が大きく変動しています。インフルエンザも各地域で猛威を振るっています。皆さま方はいかがお過ごしでしょうか？一年で一番忙しい時期ですので体調に気をつけて、お互いこの時期を乗り越えましょう。

(加藤 木孝)

発行日／平成28年 2月25日

責任者／近藤信悟 発行／広報機関誌委員会

〒501-0204 瑞穂市馬場春雨町 1-50-2 Tel 058-329-0050 Fax 058-329-0040

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

【編集室メンバー】大沢基樹、北村篤俊、加藤木孝、水川博之、安江努、熊木千夏、近藤信悟、森 信彦