

岐阜県代協ニュー

平成28年6月
vol.255



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

あぜち

まさはる

会長 畦地 正治

6月14日（火）損保会館において開催されました日本代協通常総会、セミナー、政治連盟臨時代議員会、全国会長懇談会、および15日（水）新任会長オリエンテーションに参加してまいりました。

本年度は任期満了に伴う役員改選の年であり、日本代協の役員の改選がされ、全国47都道府県代協でも22の代協で新会長が誕生し、年齢はさておきフレッシュな顔ぶれでのスタートとなりました。

初参加の私も半数近くが新米会長であるという妙な仲間意識のおかげもあり、あまり緊張することなく参加でき、総会は無事に全議案が承認されましたことをご報告申し上げます。

また、全国会長懇談会に先立って、全国損害保険代理業政治連盟臨時代議員会が開かれ、こちらも役員改選がされ、業務および会計報告の後、夏の参議院議員選挙にむけた審議がなされました。セミナーでは金融庁監督局保険課長井上俊剛氏に講演をいただきました。



つづく、全国会長懇談会では冒頭に熊本県代協の井上会長より4月14日、16日に発生した熊本地方の地震において皆様に心配をおかけしたとの、お詫びと支援へお礼がのべられ、『災害時において保険代理店は自らが被災しても、懸命にご契約者の地震保険金支払いに向け対応して、現在9割程度のお客へ地震保険金をお支払いすることが出来ました。諸問題はありますが、ほぼご契約者の皆様から感謝のお言葉をいただき、私達の大きな役割・責任を果たせた感がある』との生々しい現地の状況と代理店の取組みについてお話をいただきました。被災された皆様・ご家族、また被災された熊本県代協の会員の皆様が一刻も早く日常に戻れるように願うばかりです。

14日には北海道でもM5.3の地震があり、函館市で震度6弱の揺れが観測され、これから日本中のどこにでも起こりうる地震に対応するためにも、今以上に地震保険の普及促進が重要だと強く感じました。

そして全国会長懇談会では、会員増強において岐阜県代協でもすでに取り組んでいる保険会社における業務連絡会や代理店会時に代理店賠償セミナーの開催や、魅力ある代協を目指した組織改革のために支部会の活性化についての取り組みなどが発表され、その中の一つに、理事会の中で情報を共有するために理事のライングループを作成し活用することで会員募集の経過、状況がリアルタイムで把握でき、目標の共有ができたとの発表がされました。こうした好事例を参考に岐阜県代協も会員増強につなげたいと思いますので皆様のさらなるご協力をお願い申し上げます。

最後に、翌15日開催の新任会長オリエンテーションは、朝9時30分から7時間に及ぶ長時間の受講となり、前期高齢者の私には体力的にも少々辛いものがありましたが、日本代協は様々な活動を細部にまでわたり掘り下げていることに驚かされたとともに、それを知ることができたことに感謝いたしております。

~~~~~

|                    |                           |   |
|--------------------|---------------------------|---|
| 1 p・・・会長挨拶／目次      | 8 p・・・中さんの保険諸国慢遊記（122）    | ① |
| 2 p・・・スケジュール／事務局より | 9 p・・・～保険ジャーナリスト          | ② |
| 3 p・・・日本代協報告①      | 10 p・・・中崎章夫               | ③ |
| 4 p・・・日本代協報告②      | 11 p・・・『街道シリーズ』（中山道 46）松尾 | 一 |
| 5 p・・・支部活動報告       | 12 p・・・提携事業者広告掲載①         |   |
| 6 p・・・会員投稿         | 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・・・新入会員紹介／ゴルフ同好会報告    |   |

## 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  | 14 | 火 | 中濃     | 例会(10:30～)             | 太田宿              |
|    | 14 | 火 | 飛騨     | 例会(13:30～)             | 損ジャ日本興亜(株)高山支社3F |
|    | 15 | 水 | 企画環境   | 第1回委員会(12:00～)         | サイゼリア 岐南店        |
|    | 16 | 木 | 教育     | 第1回委員会(11:30～)         | 岐阜県代協事務局         |
|    | 22 | 水 | 県代協    | 三役会(14:00～)            | 岐阜県代協事務局         |
|    | 28 | 火 | 東海ブロック | 東海ブロック協議会              | 愛知県代協事務局         |
| 7  | 6  | 水 | 西濃     | 例会(11:30～)             | 大垣 五右衛門          |
|    | 8  | 金 | 県代協    | 理事会(13:00～)            | メディアコスモス         |
|    | 8  | 金 | 県代協    | 新役員オリエンテーション(15:00～)   | メディアコスモス         |
|    | 12 | 火 | 中濃     | 例会(10:30～)             | 太田宿              |
|    | 14 | 木 | 岐阜     | 役員会(12:00～)            | 長良川スポーツプラザ       |
|    | 14 | 木 | 岐阜     | 第1回合同ブロック会セミナー(14:00～) | 長良川スポーツプラザ       |
|    | 14 | 木 | 東濃     | 例会(11:30～)             | みわ屋              |
|    | 22 | 金 | 西濃     | 納涼懇親会(18:00～)          | 大垣フォーラムホテル       |
|    | 26 | 火 | 県代協    | 日本損保協会岐阜損保会懇親会         | グランヴェール岐山        |
|    | 31 | 日 | CSR    | 揖斐川清掃ボランティア(6:00～)     | 揖斐川河畔            |
| 8  | 7  | 日 | CSR    | 「長良川を美しくしよう運動」(6:00～)  | 長良川河畔            |
| 10 | 14 | 金 | 教育     | 秋のセミナー(未定)             | 長良川国際会議場         |

### ～CSR委員会より～

平成28年度も岐阜市と大垣市の花火大会後の河川敷清掃ボランティア活動に参加いたします。  
ご協力いただきますようお願いの通りご案内申し上げます。

- 「西濃支部 揖斐川清掃ボランティア」のご案内  
 日 時 : 7月31日(日) 6:00～  
 集合場所 : 大垣市和合新町 ファミリーマート駐車場  
 持 ち 物 : 軍手、あれば火バサミ
  
- 「長良川を美しくしよう運動」のご案内  
 日 時 : 8月 7日(日) 6:00～  
 集合場所 : 長良橋たもとのインラインスケート場  
 持 ち 物 : 軍手、あれば火バサミ



※いずれも小雨決行、花火大会が順延の場合、清掃活動も順延です。  
ご参加いただけます方は県代協事務局までご連絡ください。

(委員長 高橋 励)

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)

## 《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.5/H28.3.2)

今回は、「経営管理体制」と「顧客保護等管理体制」に関する Q&A です。

### Q1【経営管理体制（2）】

経営管理体制については、代理店の「規模」と「特性」に応じて役割分担と管理責任者を任命することが必要になると思いますが、具体的な業務、役割を教えてください。

A1 改正保険業法では代理店の「規模」と「特性」に応じた体制整備義務が課せられることになります。「規模」は代理店の大きさなのですが、店主の“管理スパン”と考えていただければいいと思います。また、「特性」は、保険会社が委託した業務以外の業務、具体的には、“比較説明・推奨販売やフランチャイズ展開”を行うか否か、という視点で判断することになります。

ここで大事なことは、体制の「形」よりも「実効性」です。即ち、PDCA サイクルを回して、自ら課題を発見し、改善していく取り組みが適切に運用されるか、という「身」の部分に注力することが重要であり、先ずはこの点を認識いただきたいと思います。「規模」の面では、例えば、従業員 10 数名～20 名程度の比較的小規模の代理店で、支店もなく、社長が経営管理から募集人の教育・管理・指導まで全てを掌握できるのであれば、責任者は全て「店主」とし、役割分担を行う必要はないと考えます。（個人代理店の場合は、現実的に店主以外の管理者を立てることもできません。）

一方で、代理店全体の管理に必ずしも自信が持てない店主の場合や、従業員が 10 名程度を大きく超える、又は、支店や SHOP 店があつて店主一人では代理店全体を見渡せない程度の規模になると、社長の右腕となる管理者を別途配置する必要も出てきます。

こうした規模の大きな代理店の場合に配置する管理者の例は以下の通りです。これは例示ですが、上述の通り、PDCA サイクルを回せるか否かで考えることが必要です。

(1) 教育責任者（生保の乗合代理店の場合は、専門課程の有資格者であることが必要）

資格取得や更新を含めた社員教育を統括する責任者です。主な業務は、以下の通りです。

- ① 社員教育に関する年間計画の策定
- ② 年間計画に基づいた実施と受講管理・欠席者対応・習熟度確認・振り返り

(2) 業務管理責任者

保険代理店業務に関する業務遂行の責任者です。複数人配置をすることもできますので、例えば、支店を有する場合には本店とは別に支店にも配置することが出来ます。主な業務は、以下の通りです。

- ① 保険募集業務の全般管理
- ② 法令等遵守状況の管理
- ③ 苦情管理
- ④ 外部委託先管理

(3) 個人情報（データ）管理責任者 個人データの安全管理に係る業務遂行状況を管理する責任者です。

→ 金融庁が定める「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」では取締役などの経営責任者の配置が求められています。主な業務は、以下の通りです。

- ① 個人データの安全管理に関する規程および外部委託先の選定基準の承認、周知
- ② 個人データ管理者および情報端末の P W 等、本人確認に関する情報の管理者
- ③ 個人データ管理者からの報告徴収および助言・指導
- ④ 個人データの安全管理に関する教育・研修の企画

(4) 点検責任者 社内の自己点検を担う責任者です。主な業務は、以下の通りです。

- ① 自己点検に関する年間計画（項目・実施時期・実施頻度）の策定
- ② 年間計画に基づいた自己点検の実施・改善
- ③ 支店の自己点検の責を担う支店長への自己点検実施の指示

(5) 内部監査責任者（または、外部委託会社）

社内の監査を統括し、（原則として）監査対象部門からの独立性を保てる責任者です。主な業務は、以下の通りです。

- ① 監査に関する年間計画（項目・実施時期・実施頻度）の策定
- ② 年間計画に基づいた実施・改善
- ③ 監査結果・改善結果の社長への報告

以上、大規模代理店で責任者を配置する場合の事例を説明しましたが、前述の通り、代理店の実態に応



じて上記責任者を兼務することも可能です。役員だけではなく、マネージャーや事務の統括担当者が責任者になることも可です。また、(5)の内部監査については、牽制機能の発揮の観点から、外部委託することも有効です。繰り返しになりますが、大事なことは、形ではなく体制の実効性です。当局などによる外部監査が有った場合は、それぞれの管理態勢、実態把握が具体的にヒヤリングされます。小規模代理店であっても社長が全ての職務を担えるか否か、現実的に検証してみることも必要であり、こうして、組織体制のあり方を見直すことが体制整備の重要な一項目となります。

## Q2 【顧客保護等管理体制（2）】

業務で使用している手帳にお客様からヒヤリングした情報を書き留めていますが、注意する事はありますか。

A2 個人情報管理に関するルールは、各保険会社においても厳格かつ詳細な取り扱いが決められていますので、所属保険会社のマニュアルを必ず参照下さい。ここでは、ご質問の多い業務用手帳の取り扱いについて、お答えします。

業務に使用する手帳類と私用のそれとは区別されていることが大前提ですが、お客様に保険契約をご提案する際に、氏名、生年月日、住所などの個人情報をヒヤリングして業務用手帳に書き込むといったことは通常行われていると思われます。さらに、生命保険の引受の際には、既往症や入院歴などのセンシティブ情報をお聞きして書き取ることも必要になりますので、この管理は厳重に行う必要があります。保険業法、個人情報保護法では、お客様の個人情報は、“お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合”に利用目的が限定されています。つまり、保険の提案のために必要な情報を本人の同意のもとに取得することは認められていますが、いつまでも業務用手帳にお客様の個人情報を残していることは「必要な範囲を超えている」と判断される恐れがあります。

従って、代理店としては以下のような対応ルールを定めておくことが望ましいと考えます。(下記②・③・④は他の媒体の場合も同様です)

- ① 契約が成立あるいは不成立、キャンセルとなった時点で業務用手帳に書き留めたお客様の情報を廃棄、塗りつぶしするなどの処理をする
- ② 帰社する際には鍵がかかるキャビネットなどに保管する
- ③ 持ち出す場合は、管理簿等で持ち出し状況を把握しておく
- ④ 外出先では車内放置等しない
- ⑤ (更に実効性を高めるためには) 社内点検ルールとして、定期的に募集人の業務用手帳の内容チェックを本人以外が行う仕組みを作る

といった対応が望まれます。

個人情報保護の要請は今後益々強化されます。代理店の規模には何の関係ありません。安易な対応は禁物です。改めて代理店内部の意思統一と仕組み作りをお願いします。

(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6月8日(水) 12:00～  
参加人数 : 14/16名

開催場所 : サガミ 加納店  
報告者名 : 井戸貴之

《内容》

- ①7月合同ブロック会について 7/14 セミナー 13:30受付14:00開始17:00まで
- ②8月納涼会について・8/5ホテルグランヴェール岐山において18:00より開催  
参加者1名2000円、その他非会員、保険会社社員様は4000円にて。
- ③9月合同ブロック会・セミナー開催予定。
- ④県代協より報告・7/8 新役員オリエンテーションについて(岐阜支部役員はほぼ全員参加のお願い)  
※次回役員会は平成28年 6月 8日 12:00～ 岐阜県図書館 レストラン杏

## 【西濃支部6月例会報告】

開催日時 : 平成28年6月1日(水) 11:30～  
参加者数 : 15名

開催場所 : 大垣「五右衛門」  
報告者名 : 中河 美智彦

- 《内容》 ①企画環境・某保険会社の支社長からの Fax「弊社にお越しいただく際にご留意いただきたい事(「依頼」照会への対応体制強化、来店予定日の前日までにメールまたは電話にて日時、用件を連絡してから来店していただきたいとの要請がありその是非と意見交換。
- ②県代協 7月8日(金)の新役員のオリエンテーション
- ③納涼親睦会 : 平成28年7月22日(金) 18:00～ フォーラムホテルのビアホール  
※次回例会 7月6日(水) 11:30～13:00 大垣「五右衛門」

## 【中濃支部6月例会報告】

開催日時 : 平成28年6月14日(火) 10:30～  
参加者数 : 11名 出席率35%

開催場所 : 中山道会館太田宿  
報告者名 : 福地 誉

- 《内容》 ①広報・今後の掲載情報の報告。
- ②組織・新規会員増強目標が、支部全体で15店。(中濃支部で3店。)国民年金基金新規加入ならびに増口の推進。
- ③CSR委員会より、防災探検隊ならびに無保険車追放キャンペーンについて。
- ④7月12日(火)支部例会を中山道会館太田宿にて開催します。
- ⑤7月8日(金)県代協の理事会、役員会が開催されます。既に、案内が届いています。出欠席の返事を早めにお願いたします。
- ⑥8月26日または9月2日ぐらいで、懇親会を行います。詳細は追ってお伝えします  
※次回例会は6月14日(火) 10:30～ 中山道会館太田宿(離れ)にて開催。

## 【東濃支部6月例会報告】

開催日時 : 平成28年6月9日(木) 幹事会 11:00、例会 11:30～  
開催場所 : みわ屋 参加者数 : 9名 報告者名 : 安江 努

- 《内容》 ①各委員会報告 組織 : 会員増強・国民年金基金・オリエンテーション  
CSR : 防災探検隊・地震保険キャンペーン
- ②研修会について 平成28年9月9日 救命講習 ③親睦会について
- ④広報委員の選定について ※次回例会は7月14日(木) 11:30

## 【飛騨支部 第1回役員会及び例会報告】

開催日時 : 平成28年6月14日(火) 13:00～15:00 出席者数 : 11名  
開催場所 : 損保ジャパン日本興亜(株)高山支社3F(会議室) 報告者名 : 清水公男

- 《内容》 ・毎月の定例会の記録や定例会の日時の決定 ・夏のセミナーの日時(セミナー内容)
- ・次回の例会(昼食例会について・・・)
- ・委員会報告 組織・今年度の活動報告(会員増加)、国民年金基金の件、新役員オリエンテーション  
CSR・今年度の活動報告  
広報機関誌・今年度の活動報告、テレビCM、トータルプランナー新聞掲載の件

# 会 員 投 稿

冷やして美味しい日本酒のあまり知られてないお話です。

近年焼酎ブームが去り、日本酒が見直されています。私自身も日本酒の二日酔いにほとんど悩まされ、良いイメージでは有りませんでした。何故なんだろう？と言う思いから、本当の日本酒とはどんなお酒なのかを理解するに至りました。私が飲んでいて、いや飲まされていたお酒のほとんどが普通酒だったようです。美味しい日本酒は優しく、フレッシュなリンゴの香りがします。なぜお米から造るのに、リンゴの香りがするお酒が出来るのか、日本酒のすごい力をご紹介します。

透明な日本酒が出来たのは江戸時代です。第二次大戦後国内のコメ不足で少ないお米から大量の日本酒を作る為、お酒に水と醸造アルコールを足し酸味料や糖類で補ってお酒を造っていました。お米だけの純米酒と同じ量のお米で3倍のお酒が出来たのです。これが俗に言う（三増酒）です。近年法改正にて二倍に増醸する二増酒になりました。



## ★ 一般的な日本酒は7種類

|        |                   |
|--------|-------------------|
| 普通酒    | 精米歩合不明・悪酔い・二増醸    |
| 本醸造酒   | 一般的に70%まで精米＋醸造酒   |
| 純米酒    | 一般的に磨きの規定無 お米のみ使用 |
| 吟醸酒    | 60%まで精米 醸造アルコール添加 |
| 純米吟醸酒  | 60%まで精米 お米のみ使用    |
| 大吟醸酒   | 50%まで精米 醸造アルコール添加 |
| 純米大吟醸酒 | 50%まで精米 お米のみ使用    |

★ 吟醸酒の特徴としてフルーティな香りがしますが、決して香料を混ぜているわけでは有りません。



《添付写真 兵庫県 浜福鶴 45%まで磨いたコスパな 純米大吟醸》

日本酒を作るにはデンプン質が必要なのですが、お米の外側部分には多のタンパク質が含まれており本来味の邪魔になってしまいます。純粋なデンプン質はお米の中心にある為、精米し磨くのです。そして精米されたお米に麹菌を繁殖させた後、酵母を使って発酵させます。酵母はお米の栄養分を発酵させアルコールにするのですが、よく精米されたお米ではタンパク質がとても少ないので酵母の栄養素が不足します。このままでは十分に発酵出来ないのですが、酵母はそこですごい魔法を使います。

酵母は自ら栄養素を作り出し足りない分を補おうとするのです！

このとき、酵母が栄養素と一緒に 香り（吟醸香） 成分を放出します。

この香り成分がリンゴの香りと同じ成分なのです。すごく不思議でこの香りが素晴らしい良い香なのです。味も余分なタンパク質がなくなる為、雑味のないお米の旨さを引き出した美味しいお酒になります。

良いお酒の二日酔いは心地良いものです。暑い日に良く冷えた吟醸酒、美味しいですね！

でも飲みすぎは禁物、二日酔いは飲酒運転になりますので気をつけましょう。

中山間地の地元仲間達とお米を作って出荷している事もあり（出荷米、まんま農場・いのちの壺（旧商品名・龍の瞳）日本酒について近年、見直すようになり、最近ではすっかり日本酒のファンになっています。

（徳永 徹）

## 会員投稿 VOL. 2

### 蚊の被害を抑えるには・・・

様々な悩みが増える梅雨の時期となりました。梅雨というと湿気が多くなりカビが発生しやすくなります。そして、この時期の悩みはカビだけではなく。この時期から知らないうちに、水溜りの中で蚊の赤ちゃんが大量に発生し始めています！ しかし同じ環境にいても、なぜか同じ人ばかり蚊に刺されているということはありませんか？！ 俗によく刺されやすい血液型と、刺されにくい血液型があると言われます。一般的には、O型が刺されやすく、A型が刺されにくいと言われていますが、実は蚊に刺されやすい人には特徴があったのです。蚊に刺されないようにするためにも、蚊が好む特徴を把握しておきましょう。

- ①体温が高い。 ②息が荒い。(二酸化炭素を口から多く吐き出している人) ③汗をかきやすい。  
④体脂肪率が高い。 ⑤アルコールを飲んだ直後。 ⑥男性より女性。(皮膚が柔らかく体温が高め?!)

以上にあてはまると蚊にさされやすい体質といえます。

では、蚊に刺されないためには、蚊は二酸化炭素に寄ってくる性質があり、蚊に刺されやすい人の特徴「汗っかき」「アルコールを摂取している人」ということが挙げられていますから

- ①飲酒を控える・・・アルコールは呼気に二酸化炭素を多く含むため、蚊にさされやすくなります。  
②蚊帳や蚊取り線香をつける ③肌の露出をなくす ④虫除けスプレーをつける  
・・・肌の露出を控え、蚊帳や虫除けスプレーで蚊を寄せつけないようにする。  
⑤汗をふき湿度を上げない・・・汗が蒸発する時のにおいに蚊が寄ってきますのですぐに拭き取る。  
⑥黒い服装はさける・・・黒い服は蚊が寄って気安いようで、白っぽいものの方が寄りにくいそうです。  
⑦蚊が嫌うにおいを発する・・・蚊にも嫌いなにおいがあり、アロマのスプレーなども効果的です

でも、どんなに蚊の対策をしても、残念ながら刺される時があります。刺されてしまうと、どんどんかゆみが増してきます。蚊に刺されてしまった後、かゆみを抑えるにはいくつかの対処法があります。

- ①流水で洗い患部の毒を流す  
②柑橘類の皮で患部を殺菌する  
③茶葉で患部を殺菌する  
④熱いおしぼりを患部に当てる  
⑤患部に塩をぬりこむ  
⑥石けんで洗い患部を殺菌する  
⑦冷却し患部の熱をさげる  
⑧虫さされの薬をぬる  
⑨×をつけた痛みでかゆみを抑える etc



刺された時に蚊が出す唾液が毒素となり、かゆみを引き起こします。アレルギー反応が出る前に毒素を体から素早く出すことが、かゆみを止めることにつながります。

蚊の好みを知り、なるべく刺されないようにしたいものです。刺されても素早く殺菌し、蚊の毒を抜きかゆみに対処しましょう。就寝中の耳元でうるさい蚊には、電気をつけるなど、他に高温の場所を作ることも効果的のようです。

(投稿名 カトリーヌ センコー)



## 生活支援業、経営支援サービス品質の強化が課題

### 一 地域における保険代理店のサービス品質の具体化がカギ

#### ◇新潟名物「たれかつ井」との出会い

6月7日、新潟県代協総会後の記念講演を頼まれ新潟に行く用があったので、どうせなら昼に名物たれかつ井にしてみようと、新潟駅に着くなり、バスで人気の高い古町6丁目通りのとんかつ太郎に行ってみた。この店、昭和初期に初めてたれかつ井を始めたまさに発祥の店とか。複数枚の薄いヒレカツを甘い醤油だれをかけて丼ご飯に載せたもので、通常のとんかつを卵でとじて出すかつ井やキャベツを敷いてその上にとんかつを載せソースをかけて出すソースかつ井とはまるで違うのだ。薄い揚げたてのヒレカツはサクサクして脂っこくないため何枚でも食べられる。せっかくなので7枚使った特製かつ井を頼むと蓋つきで出てきた。通常は5枚で、4枚や3枚も選べる。山盛りなので抑えに蓋をして出てきたのかとも思ったが、数えてみると5枚しか見当たらず、あれれ、となんか損した気分。蓋はとりあえずヒレカツを傍に避けご飯にありつくためかな、などと思いつつご飯をかきわけると、残り二枚が出てきたではないか！中敷きの構造であったのだ。合点。附いてきたのは沢庵だけだったので、急にバランスの悪さが気になり、メニューで、なめこの味噌汁とミニサラダを求める。さすがに食べやすかったとはいえヒレカツ7枚とどんぶり飯で結構おなか一杯になった。店を出ると、この日の新潟は限りなく蒸し暑く、汗がしたたり落ちる。涼を求めて、滔々と流れる信濃川の堤沿いを散策していると、歌人吉野秀雄が、1956年11月23日の寒い夜、郷土の著名な歌人・美術史家・書人で秋艸道人の雅号を持つ会津八一の葬儀の帰り、師匠の死を悼んで萬代橋の欄干で詠んだ歌碑を見つけ、なんとも嬉しかった。会津八一の『自註鹿鳴集』は奈良の古寺や仏像を詠んだ大好きな短歌集で、その茫洋で凜とした古武士のごとき風貌にも魅かれていたからだ。「萬代の橋より夜半の水の面に涙おとしてわが去らむんとす」

#### ◇サービス品質競争の時代に突入

ところで、5月29日新業法が施行となり、保険代理店業界もサービス品質競争の時代に突入した。代理店も経営体として、その業務品質が真正面から問われる。顧客に対し、情報提供、意向把握そして確認を的確に行うとともに、そのプロセスを的確に記録化して臨むことが求められる。内規や管理責任体制が問われるとともに、合わせて運用実態面でもその的確な履行が求められる。代理店に対する監督官庁（金融庁、財務局）による検査も、代理店の規模、業務特性をにらみながら、今後きめ細かく実施されることとなり、問題あれば業務改善命令などにより厳正に是正策が求められることとなる。まさに消費者保護、情報の非対称性克服のための的確な対応を業務の個々の局面で求める新募集ルールが適用されたことで、代理店事業の在り方は新たな局面に突入するところとなった。

#### ◇組織的に態勢整備ができているか

代理店は、消費者に公平性、透明性の高い募集活動の徹底、顧客の意向に沿う募集を求められる時代となった。このための態勢整備がきちんと築かれているかも問われる。そのためには情報提供や意向把握・確認、顧客情報の保護、顧客管理、コンプライアンス管理、顧客サービス管理、そして内部管理などの面での組織的な基準の明確化とその基準が組織のメンバー個々に周知徹底されて遂行されているか、が問われるところとなる。

このため、意向把握等につき顧客接点でのきめ細かな対応履歴管理、記録化、営業日報などの管理が求められるところとなるし、日々のミーティングなどで業務の進捗管理につき組織全体で情報を共有し、再確認、検証、改善を図る仕組みに持ってゆくことが求められる。

まさに代理店事業体として、組織を上げて経営品質・業務品質・募集品質の向上・徹底が図れるように、PDCAサイクルを回し、質の向上を自主的にはかっていくことが求められる。

#### ◇品質重視の新たなビジネスモデル構築を

しかも、このような体制整備には、手間もコスト負担も大きなものがあるが、それに耐えうる生産性・収益性の向上をはかり、従業員愛に基づく職場環境づくりが経営者には求められる。また、保険販売にとどまらずオー

ブンかつ多様な業種や専門家群との提携を構築することで、顧客が真に求める問題解決のための総合的な生活支援業、事業経営支援業としてのビジネスモデルを確立し、付加価値向上につながられるかも問われる。

契約獲得に力点を置きサイズを競う時代から、間違いなく、サービス品質競争、ブランド価値創造、顧客の支持・従業員の支持を獲得する方向に大きく転換するところとなる。それに向けた確かな手が打てるか、代理店経営者の力量が試されるところとなる。

#### ◇真髄は「人のネットワークビジネス」

保険代理店のビジネスモデルを考えると、改めて信用をテコにした人のネットワークビジネスであることに気づかされる。いろいろな代理店事業モデルが台頭してきてはいるが、地域で顧客から大きな信頼を勝ち得ている代理店をつぶさに観察すると、その志、事業理念や自らのスタッフを大事にするスタンス、顧客からの信頼感と人が人を呼ぶ事業の仕組みが確立されていることが分かる。

保険代理店は保険の販売業であるといわれるが、筆者は、むしろ総合的な生活支援業、事業経営支援業にこそその神髄があると思う。顧客は保険を買うというより、リスクに関する的確なアドバイス、言い換えれば専門家の立場からの問題解決支援サービスを求めているのではないか。

#### ◇保険を売らない！顧客の声をじっくり聞く

しばしば、保険を売らない、営業しないことで、顧客の信頼を得ると、あたかも逆説的な言い方をされる方が多いが、個人にしても法人にしても、顧客はしがらみがないところでのリスクマネジメント、問題解決支援を求めているのであり、保険はその一つの選択肢に過ぎないことを理解する必要がある。

顧客を追いかければ顧客は逃げ出すのであり、目つきのギラギラした人を頼りにしようとは思わないのは当然である。顧客が一般に想定する「保険代理店像」はまず保険販売ありき、だろうが、ひとかどの代理店経営者なら、こうしたイメージを見事に裏切るような対応にたけているのではないか。保険を販売するには、まずは顧客の意向や条件を検討する必要がある、何が当面の課題化を的確に洞察することが必要であるからだ。

#### ◇問われる問題解決支援の力量

顧客はフラットな立場で相談に乗ってくれる信頼に値する相手を求めている。顧客からこのような信頼を勝ち得るには、まずは、態度、振る舞い、コミュニケーションから人間としての魅力を感じてもらえるかどうかである。

なぜなら顧客の主たる関心は、自らの困りごと、悩み事に、相談に乗り問題のありかを交通整理し示してくれ、アドバイスやと問題解決支援をはかってくれるかどうか、場合によってはその道の専門家に橋渡ししてもらえるかどうか、である。

こうした問題解決支援の力量は、代理店としての組織力、スタッフの対応レベル、そして専門家ネットワーク、人のネットワークをどれほどのレベルで構築しているか、社外の専門家などのネットワークその能力いかに問われるのである。

#### ◇総合生活支援業としての代理店の活路

保険代理店業よ、どこへ行く？まさに今問い直されているテーマである。これからの専業代理店の活路として、単なる保険販売業に満足することなく、顧客・消費者・法人企業に寄り添い、その人生やリスクマネージ（管理、備え）の支援業であることに活路があるのではないかと提唱してきた。生活の総合支援業、経営支援業モデルこそが大切だ。

今その深掘りが必要になっている。平時には地域におけるよろず相談窓口機能が何より求められるだろう。最近ではすっかり保険ショップの専売特許のように喧伝されるようになったが、もともとよろず相談窓口機能は地域の専業代理店が自然に身につけてきた機能であった。かつての地方の名士的な役割を、顧客情報に明るく、かつ信頼感をよりどころに専業代理店が地域コミュニティのコーディネーターとして肩代わりしてきたのである。

#### ◇地域コミュニティ志向の動き

保険代理店は、地域コミュニティにおいてどのような役割が求められているのだろうか。顧客が期待するのは、生活シーン、ビジネスシーン毎の様々な相談もあれば、保険購入時の的確な助言もあれば、トラブル、事故、災害の際の相談、支援機能もあろう。

要はイザという時頼りになる存在かどうかだろう。こうした付加価値、品質の見える化はなかなか難しい。それをどのようにアピールしてゆくか、ブランド価値をいかに具体化するか、が問われているといってもいい。

これからの代理店事業モデルの核は、生活支援業・経営支援の提供と、それを具体化するスキルアップや専門家とのネットワークの構築である。ルール改正で、保険加入時にはまずもって顧客の意向の把握が義務付けされたが、これを代理店として戦略的にとらえ返し、生産性向上につなげる取り組みが求められている。

#### ◇まずは顧客の意向、リスクの現状分析から

保険販売機能の提供以前に、まずは顧客の意向を正確につかむ必要がある。そのうえで、顧客の意向に沿って、その支援スタイルを選択するところとなる。最初に保険ありきではない、顧客の直面するリスクありき、であり、それに対しどのようなサービス提供ができるかである。そのための専門家としての機能、保険募集人としての業務能力向上と、経営品質強化が肝心だ。

こう考えると、地域コミュニティで展開する保険代理店に必要なのは、地域コミュニティに寄り添い、そこで提起される問題解決支援にどのように具体的にかかわる仕組みが持てるかであろう。

#### ◇地域の防災情報サービスの拠点機能

前回も触れたが、今後重要になってくるのが、地域コミュニティにおける保険代理店の立ち位置である。他のチャネルとの差別化として、地域コミュニティとともに発展する視点が不可欠だ。例えば、地域住民の様々なサークル活動、情報交流の場として自らの代理店事務所内のミーティングルーム（会議室）などを積極的に開放したり、様々な住民に関心のあるテーマにつきその道の専門の講師を確保しセミナーなどを開催することや大災害に備えた防災セミナーなどの情報提供、地域防災の推進の担い手として、井戸を掘ったり、防災グッズなどを用意するところまで出てきている。

大災害時は代理店自身が被災し、事務所機能を瞬間的に失う場合すら考えられる。こうした地域代理店のリスクに備え平時から同業者間の広域のネットワークによる相互協力態勢づくりも始まりだしている。

保険代理店は、地域コミュニティにおいてリスクへの備えの情報発信基地、よろず相談・問題解決支援窓口、身近な住民交流の場づくり、防災マインドの涵養などを図ることにより、街の安心センターとして代理店のブランドを強化してゆくことも、もともと人で成り立つ商売としての代理店の今後の活路となろう。

#### ◇高齢化で相談力強化がカギ

また、今後高齢化が一段と進んでくると、顧客の一生涯にわたるサービスという観点からは、顧客接点を有し、日頃から総合生活支援業としてのサービスを考える代理店の信用力と専門家と提携したネットワークの相談力がキーになる。

改正保険業法は、保険の取り扱いでの意向把握・確認を義務付けたが、保険募集の意向把握・確認にとどまらず、生活支援業として顧客の人生支援に文字通りあたる代理店は、顧客の人生の締めくくり、終活に関する究極の意向を確認できれば提供出来るサービスは大きく広がる。代理店の新たなサービスとしてぜひ着目してほしいポイントになると思う。

#### ◇終活相談分野は代理店の活躍の舞台

顧客からの想定される終活ニーズを上げてみても、1) 緊急時連絡先・医療情報、2) 治療方針・尊厳死・緩和ケア、3) 介護・看取り、4) 葬儀・埋葬・墓、5) 財産の相続、6) 感謝・挨拶・自分の想いを遺すこと、などがある。これらのサービスのアドバイス、相談支援、どのような専門機関を通じ具体化して行くか。どれも顧客本人の頭の中にしかないものであり、意思能力を失った後に回復は不可能なものだ。

終活の啓蒙・普及にもっとも近くてふさわしいのは、顧客の現況をよく知り、普段からリスクに備えた提案をしている保険を販売している保険代理店、募集人ではないか。終活について、「もう一つの保険」として位置づけ、意思能力喪失のリスクへの備えの、啓蒙・普及を唱え、精力的に展開しているのが、株式会社回（かい）

<http://kai.company> の齋藤真衡さんである。

エンディングノートの普及を進め、同時に保険代理店・募集人のコミュニケーション力を向上させるために、ハッピーエンディング・カードを考案、普及を広めるために、一般社団法人ハッピーエンディング協会

<http://happyending.or.jp> を設立しており「終活」を“もうひとつの保険”に置き換えて新たなビジネスモデルを提唱しているので示唆に富む。

（保険ジャーナリスト、inswatch 編集人）

## 愛知川宿から老蘇の森へ

中山道は、平将門伝承の地、首塚や歌詰橋をすぎると、まもなく愛知川（えちがわ）宿に着きます。本陣 1 軒、脇本陣 1 軒のほか旅籠や、きちん宿がありました。

「きちん宿」とは、泊り客が薪や食料を買い自炊する宿で安くとまれました。ちょうど現代の、といっても数が少なくなってきましたが、温泉場の湯治宿のようなものでした。広重の「木曾海道六十九・御獄」にきちん宿が描かれています。

さて、中山道は愛知川宿を離れ愛知川に架かる御幸橋に着きます。「御幸」という名前で見分けるように天皇とゆかりがある橋なのです。明治 11 年（1878）、明治天皇の行幸のおり、馬車が通る新しい橋を架けた



たからです。しかし、この橋の竣工式の当日、あまりにも人が集まったため橋が陥没してしまったといひます。江戸時代は、水かさが高い時には歩いて渡れました。広重の「木曾海道六十九・恵智川」には低い板橋と、傍らには「むちんはし、橋銭いらす」と書かれた杭が描かれています。これは天保 2 年（1831）、愛知川の人々が金を出し合い架けた橋で無料でした。

この橋を渡ると五箇荘に入ります。五箇荘や一帯は、近江商人の故里といわれ、このあたりの中山道筋には、モニュメントが置かれています。近江商人は、「歩いたあとには草も生えぬ」とか、ある

いは「近江泥棒伊勢乞食」と江戸っ子から妬まれるほど商売上手で、全国的な成功者が多く輩出しています。

中山道は五箇荘を過ぎると視野が広がり、右手（北側）の水田の向うには繖山（きぬがさまやま）とも呼ばれる観音寺山が見えます。この山には那智の滝で始まり谷汲さんで満願となる西国三十三カ所の第三十二番札所観音正寺があり、また、六角氏の居城観音寺城跡（国史跡）があります。そんな観音寺山を望みながら進むと、こんもりとした国史跡の老蘇（おいそ）の森に着きます。この森には奥石（おいそ）神社がありますが御神体は繖山といわれています。中山道は由緒ある奥石神社を離れ武佐宿へと向かいます。



（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。



岐阜県代協会の皆様、当社はオリックスレンタカー店舗を運営しております株式会社タカサワと申します。  
代車でお困りの際には、是非とも当社のレンタカーサービスをご利用ください！



**メーカー系レンタカー会社ではないので、車種も豊富！**

- 国産全メーカー・輸入車・特殊車両(冷凍車・福祉車・各種トラック)の豊富な車種の取扱いがあります。  
店頭在庫がなくても、グループ内の豊富な車両の中からご要望に添えるお車をお探しします！

**お急ぎの案件でも、迅速にご手配致します！**

- 突然の事故… 代車を一刻も早くお客様の元へ手配しなければ…  
そんな時はお任せ下さい！配車スタッフの多い当社なら迅速にご手配させていただきます！  
もちろん土・日・祝日のご対応もお任せ下さい！
- 工場様へのお届けはもちろんのこと、お客様ご自宅や事故現場へのお届けにも対応させていただきます！

**車種・料金などお困り案件承ります！**

- 車種と料金が見合わないと思う場合でもご相談下さい。豊富なラインナップよりご提案いたします。
- 代車特約など料金上限がある場合でもお気軽にお問い合わせ下さい。ご相談いたします。

**代車でお困りの際、まずは岐阜県最寄り店舗へご連絡下さい！**

- 岐阜県・愛知県はもとより、全国のネットワークからご手配致します。

**株式会社タカサワ 東海地区オリックスレンタカー店舗一覧**

|             |   |       |   |           |
|-------------|---|-------|---|-----------|
| 愛<br>知<br>県 | ① | 金山駅前店 | ⑤ | 名古屋駅太閤通口店 |
|             | ② | 春日井店  | ⑥ | 小牧豊山店     |
|             | ③ | 一宮店   | ⑦ | 刈谷店       |
|             | ④ | 津島店   | ⑧ | 岡崎店       |

|             |   |      |                  |                |
|-------------|---|------|------------------|----------------|
| 岐<br>阜<br>県 | ⑨ | 岐阜店  | TEL 058-268-6543 | 岐阜市安良田町5-9     |
|             | ⑩ | 大垣店  | TEL 0584-93-0543 | 大垣市長松町小柳1215-2 |
|             | ⑪ | 多治見店 | TEL 0572-21-0543 | 多治見市若松町1-9-1   |

# お客様満足度 93% の実績

引取納車東海3県下

▶ **で指定の場所にお伺い。**

PCや携帯で進捗状況が確認できる

▶ **「目に見える」安心サポート。**

お客様より絶賛されています

▶ **永久保証で安心のアフターサービス。**



**無料代車  
120台以上**

お電話1本で簡単手続き。安心スピード対応。



**0120-102-595**

24時間  
対応

鈑金・塗装  
fabrica

事前にサービス登録が必要となります。ご登録がお済みでない代理店様はお気軽にお電話ください。

## J-net レンタリース株式会社

本社所在地 名古屋市東区東桜 1-5-7  
TEL: 052-963-8231

| レンタカー店舗 岐阜県 4店舗                          |                                        |
|------------------------------------------|----------------------------------------|
| J ネットレンタカー岐阜駅前店<br>(岐阜市加納栄町通 2 丁目 18 番地) | TEL: 058-274-0582<br>FAX: 058-274-0566 |
| J ネットレンタカー大垣店<br>(大垣市長松町高西 1072-1)       | TEL: 0584-93-4154<br>FAX: 0584-93-4155 |
| J ネットレンタカー多治見店<br>(多治見市宝町 11 丁目 38 番 1)  | TEL: 0572-21-2543<br>FAX: 0572-21-3707 |
| J ネットレンタカー関店<br>(関市円保通 2 丁目 3 番 5 号)     | TEL: 0575-21-7557<br>FAX: 0575-21-7558 |



※その他愛知県 11 店舗、  
三重県 2 店舗など直営店・  
フランチャイズ店含めて  
25 都道府県にて展開中  
(H25・6 月時点)

メーカー・排気量・使いやすさ・環  
境への配慮をした普通車からワゴ  
ン車・輸入車・福祉車両まで、様々  
な車種をご用意しております。

多種・多様なニーズに応えるために、一人一人がお客様の立場にたった素早い行動を心がけます。  
**レンタカーのご用命は、是非 J ネットレンタカーへ！**

## SHINWA グループ的コラム

こんにちは SHINWA グループです。

暑くなってきました！！ 人より脂肪分が多い私にとっては厳しい季節がやって参りました。

でも、どんなに暑くても車の中を快適に過ごすための機能と言えバ？・・・そう！ エアコンですね！！

皆様はシーズン前に作動確認をされていますか？

熱中症で倒れてしまう前に作動確認は是非いたしましょう。

そこで、『作動確認って何見るの？』っていう疑問が出ますよね。

一昔前の車はエアコンガスの量の確認でほぼ問題はなかったの  
ですが、近年よくあるエアコントラブルはズバリ「風の量が少  
ない！風量が弱い！」とのお客様からの依頼が多いのです。

これはガスよりもエアコンフィルターが目詰まりしていること  
による風量低下で、効きが弱くなる事例がほとんどです。

エアコンフィルターの取替はされていますか？ 金額は 2,000~6,000 円位の部品です。

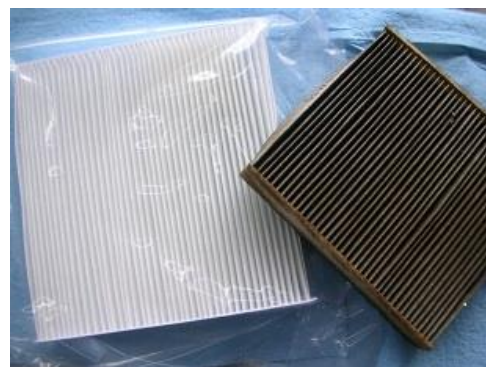
性能の良いフィルターは花粉除去にも有効です。作業は室内のエアコン部品を少々分解して交換します。

室内のちょっと気になる臭いもフィルター取替で和らぎます。取替推奨サイクルは年に一度です。

**修理と同時でももちろん工賃もお得に！**

修理後はより一層安心して快適にお車に乗っていただけるよう当グループは日々励んでおります。

**まずはお近くの工場にお問い合わせください！**



# 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、  
身近な「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：eigyoun@nihonguard.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  
愛知県名古屋市中区葵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/プリズン、ウラジオストク、ドバイ





## 【組織委員会】

### ○新入会員紹介

西濃支部： 坪井自動車钣金（有） 代申 損保ジャパン日本興亜  
店主 坪井 利郎 様  
〒503-0837 岐阜県大垣市安井町 3-5  
TEL 0584-81-3377 FAX 0584-75-0701  
(平成 28 年 6 月 7 日入会) 紹介者 DRP 様

## 【ゴルフ同好会報告】

### 第 28 回岐阜県代協ゴルフ同好会報告

開催日： 平成 28 年 5 月 26 日（木） 開催地： 美濃関カントリークラブ  
参加者： 20 名 報告者： 森 信彦

今にも雨が降りだしそうな曇り空の下、皆様やる気満々での集合・・・  
皆様様の日々の心がけが良いせいなのか、最後まで雨に降られることなくプレーを終了しました。  
心地よい汗と冷や汗の入り交じった汗をながしながらも、ゴルフを通じて良いコミュニケーションがとれ、本当に楽しく、気分爽快な一日になりました。

ゴルフ同好会は平成 15 年 11 月に第 1 回をスタート。  
間もなく 30 回の記念大会です。これまで多くの皆様にご参加いただきましたことお礼申し上げます。

現在は年 2 回（5 月、10 月予定）開催しており、  
次回は 10 月。希望コースがあればご連絡ください。

| (成績) |       |      | グロス | ネット |
|------|-------|------|-----|-----|
| 優勝   | 森 信彦  | (中央) | 100 | 64  |
| 準優勝  | 井戸 俊廣 | (右)  | 94  | 69  |
| 3 位  | 安藤 栄司 | (左)  | 129 | 69  |



## 編集後記

お客様のお宅に訪問した時、皆さんは何を話されますか？  
先代が他界して 10 年経ちますが、未だに「お父さんはよく、ゴルフやライオンズクラブ、時には家族の話、よく自分の話をされてたよ！」と、数多くのお客様から言われます。  
何年も記憶に残る話材、記憶に残る姿、印象……。最近お客様と向き合って話をするとき、  
そんな事を考えています。 (匿名)

発行日／平成 28 年 6 月 27 日

責任者／畦地正治 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: [gfdaikyo@opal.ocn.ne.jp](mailto:gfdaikyo@opal.ocn.ne.jp) <http://gifudaikyo.or.jp/>

### 【編集室メンバー】

徳永 徹、北村篤俊、水川博之、後藤信男、後藤哲裕、今津洋平、小倉治実、清水公男  
畦地正治、森 信彦