



代協だより

One for all insurance agencies



第34号 2017年3月発行

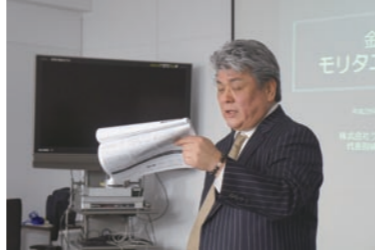
発行者
福岡東支部 支部長 仲村 浩一
[有限会社七〇九保険企画]

2月22日 福岡東支部例会 in オリックス生命保険(株) 会議室

金融庁モニタリング調査報告

福岡東支部の会員でもある(株)グッド・サポートの中島社長が、金融庁によるモニタリング調査(全国から100社)を受け、さらに選ばれて(5社)金融庁を訪問されました。

- 金融庁モニタリング調査(2016年12月15日)
調査で特に注目されたのは、金融庁が基本方針とする“お客様本位”の視点に基づいて『経営理念』と『高齢者対応』について代理店がどのように考え、取り組んでいるのか、ということです。『体制整備』で社内統制をしっかりと図ることは代理店にとって未来の安心に繋がるものだとさらに実感。
- 金融庁訪問(2017年1月20日) ~保険課長以下16名と面談~
経営理念、高齢者対応の他、お客様への最終意向確認や苦情対応についてさらに詳しい話を求められました。その反対に、公平性が問われる保険募集において専業代理店にとって不公平なことがたくさん起こっていることを具体的にお伝えしてきました。金融庁は非常に“聞く耳”を持って代理店の話を聞いていることがよくわかります。2月に金融庁から出されたヒアリング調査の報告書はぜひしっかりと目を通しておくべきです。



検査マニュアルから見た改正保険業法のポイント ~金融庁による代理店直接監督時代の到来~

改正保険業法が昨年施行されました。金融庁による代理店へのモニタリング調査も行われ、いよいよ保険会社を通すことなく金融庁が代理店を直接監督する時代になったことを実感せざるを得なくなってきました。

業法改正で代理店に新たに課せられた義務(体制整備義務・意向把握義務・情報提供義務)をどのように運用する仕組みを自社で構築すべきなのか、現在行っている方法で本当にいいのか・・・、そうした不安に対して、金融庁による検査の窓口を担当してきた経験を持つ、オリックス生命保険(株)福岡支社の梶原支社長に、実際の検査手順・内容、検査を念頭においた準備等について、具体的にお話いただきました。



P	これからの代理店経営は「経営理念」が重要。その理念を実現するための計画・規程を策定し、社員で共有する。正しく履行されているかは監査等でけん制し適時適正化する。
D	計画に従って実行する。そのための教育・研修に加えて、苦情管理と後日検証のための記録化がポイント。
C	記録に基づき、経営陣・監査等で検証する。
A	検証結果に基づき、改善。そして計画へ反映させる。

検査のステップ例(まずは経営層・管理部門に内容を確認し、現場で「裏を取る」方式の検査)

<p>第1ステップ (社長・役員顔合わせ) 経営者の経歴・経営方針等から「人となり」を確認。経営戦略・営業戦略・監査方針等のガバナンスを確認。法令等を守りつつ、会社を正しい方向に導こうとしているかを総合的に確認。</p>	<p>第2ステップ (本社部課長ヒアリング) 経営方針の実現に必要な組織・規程・人員などの体制が整っているか。営業・実務部門がそれぞれ規程に則って正しく運営されているか、管理・指導の仕組みがあるか。</p>	<p>第3ステップ (現場ヒアリング=検証) 会社の方針等が現場の社員全員にきちんと周知・徹底されているか。規程に則って適切に顧客対応され、意向把握や折衝状況、苦情対応は適切に行われ記録・保管されているか。</p>	<p>第4ステップ (指摘事項選定) 会社方針や経営計画と現場の認識の差はないか。法令・規程どおりの運営がされていない箇所は？このままの方針や運営を進めることは妥当か。</p>
---	--	--	---

経営陣のリクス管理として、苦情の多発・不祥事の多発・警察マスコミ沙汰・税務調査の他、内部や関係者からの通報等(SNSでの拡散)にも気を配ることが必要で、こうした事態によって「経営が機能しているとはいえない」と判断されることを避けなければなりません。また、代理店経営者として考えておきたいのは、①代理店の経営ビジョン・方針は現状と合っているのか?、②今後、代理店をどうしたいか? ということであり、それを『経営計画』『営業計画』として書面に落とし明瞭にしておくことが求められます。下記は、経営者への質問の回答として予め考え、準備しておきたいものの例です。

<p>経営者のスタンス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・創業の動機付け(経歴・思想) ・創業時にめざしたこと(経営理念) 	<p>会社の運営とガバナンス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営理念実現のための計画 ・計画遂行のための規程類 ・運用手順(具体性と実行性+チェック) 	<p>リスクおよび課題認識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社を取り巻く環境(マーケット) ・自社の課題(優先課題から3つほど)
---	--	--

例会アンケート

- 今回の例会で特に印象に残った点、参考になった点など。
 - ・中島社長の話が特に良かった
 - ・PDCAはよかった!
 - ・入検時の具体例
 - ・中島社長の体験談で直訴してくださった点。梶原支社長の枠で最後に頂いた資料がありがたいなと思いました。事務所としてやるべき事ははっきり見えました。今まで人員的にも無理だと諦めてた部分もありましたが、優先順位を決めて取り組み、その他の点も取り組む姿勢が大事だといった所は非常に心強く思いました。
- 今後、例会で取り上げてほしいテーマなど。
 - ・経営に関すること
 - ・クレームの具体例とベストな対応報告
 - ・生保優積者の講演

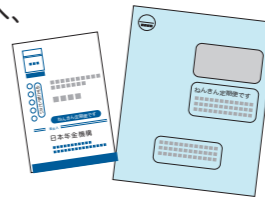
1月24日 福岡県代協 新春セミナー in KKRホテル博多

「確実にお客様満足度が高まる公的保険アプローチとは」 ~売上げと満足度の向上を両立させる新たな切り口~

“ねんきん定期便”から始まる保険販売

“ねんきん定期便”は国民年金と厚生年金の全加入者へ、その人の誕生月に送られてくるものです。

- ・65歳から支給される年金額
- ・障害を負った場合に支給される年金額
- ・死亡した場合に遺族に支給される年金額
- ・病気になった場合の自己負担上限・・・などを知ることができます。



この“ねんきん定期便”をひとつのきっかけとすることで、お客様に満足していただき、さらに保険提案の機会を得ることもできます。

既存のお客様へ 保険契約に関する情報としてお客様の「誕生日」を把握している代理店「そろそろ“ねんきん定期便”が届く頃ですね。国の保険について詳しくご説明します」とアポイントをとる。

新規客の開拓へ 一般消費者向け/法人(従業員)向け「ねんきん定期便の見方セミナー」を一般消費者向けに開催する、または法人での「社内勉強会」として提案する。

“ねんきん定期便”に書かれている内容と、その意味することを明らかにすることで、お客様の家計を“見える化”し、年金(公的保険)で将来の生活の安心がどこまで確保できるのか、民間の保険で補うべきことは何かを的確に提案することができます。“保険営業マン”としてだけでなく“リスク管理の専門家”として保険代理店が大いに活用できるツールのひとつです。



講師 山中 伸枝氏

(一般社団法人 公的保険アドバイザー協会 理事)

一般社団法人 公的保険アドバイザー協会
生活者の視点に立つて公的保険に関する
アドバイスができる人材育成、資格試験実施。

公的保険アドバイザー

福岡県代協と提携

自動車保険契約の継続率を高めるツールとしてご利用いただけます。

車の高価買取り・無料出張査定(一部離島は除く)

軽自動車~外国車・トラック・重機までなんでも引取りOKです。無料かんたん査定でまずは買取金額をチェックしてください。新しい車の乗り方「K1プラン」もご活用ください。

詳しくは同封しているチラシをご覧ください。お問合せもお気軽に!



いつでも
お気軽に
お電話を!

JCM
福岡支店
支店長 川崎 崇

☎0120-322-755