一般社団法人 福岡県損害保険代理業協会　福岡南支部

代協だより 福岡南

第13号
発行 2015年12月
福岡南支部・支部長
大迫 修一
［有限会社 福岡総合保険］

2015年11月20日　福岡三支部合同セミナー　in アークホテルロイヤル福岡天神

お客さまにとって「最優の会社」を目指して

～保険業界の変革と来店型保険ショップの現状と展望～

２０１５年１月末の時点でグループ人員が３５７６名、生保２２社・損保１５社の商品を取扱い、全国に５６３店舗を構える「来店型保険ショップ店舗数 No.1」のほけんの窓口窪田社長にお話いただきました。窪田社長が掲げる「最優の会社」とは？

ほけんの窓口グループ（株）
代表取締役会長兼社長
窪田 泰彦 氏

業界の変化と今後の展望

来年５月に控える保険業法の改正が業界にもたらす変化は、本質的・構造的なもので歴史的にも大きな変化です。国民の意識・行動の変化、社会現象や社会構造の変化などによってマーケットも大きく変わってきています。

「少子化・人口減少」は業界にとってはマイナス要因です。その一方で「高齢化による生存リスクの増加」や、「消費者の自助努力・自己防衛意識の高まり」はプラス要因です。生損保あわせて４５兆円前後といわれる保険の巨大マーケットが今後１０年で大きく変わることが考えられます。独立系の乗合代理店や銀行窓販のシェア拡大の他、ユーザー主導の買い手市場化の進行、保険会社の国内営業戦略の変化、異業種からの参入、流通構造の多様化と淘汰、そして来店型ショップでの損保取扱いの拡大も。

来店型ショップ「ほけんの窓口」の現状

２００９年度から２０１４年度での営業指標を見ると、損保収保は約５倍になっています。相談に来られる方の年代層を見ると、20代が21%、30代が35%、40代が22%、50代が22%で年代に偏らずに来店されています。また、相談のきっかけとして「結婚」「妊娠出産」を挙げる方が多いことも分かっています。

施策指標で見ると、成約率は54%、次アポ率は66%、継続率は13ヶ月で97%、37ヶ月でも93%となっています。またご来店時に平均２時間のコンサルティングを３回行い、契約後にも証券を持って再来店いただく「３＋①」に取り組んでおり、その実施率は36%を超えます。

成長の鍵は、進化に対応してビジネスモデルも進化させ、お客さま・マーケットを主役とした「意向確認・比較推奨販売」を行い、「お客さま満足度の向上」を図ること。それが生き残りのための絶対条件であり、そのための「最優の会社」です。

お客さまにとっての「最優の会社」へ

◎人に寄り添う**優しい心を持った社員**の会社
◎お客さまに「安心と安全」「笑顔と幸せ」をお届けする**優秀なプランナー**の会社

この柱となるのは、お客さまと向き合い「聴く力」を訓練すること、完璧な募集体制を構築して100%ご満足いただけるライフプランを提供すること、お客さまの声を経営の原点としたCS経営を行うことです。そのためには徹底した社員教育・継続的研修が必要です。採用についても即戦力ではなく「優しい心をもった普通の人」を求め、業界外からが多数を占めています。今、代理店にはお客様との関係における「募集の在り方」、保険会社との関係における「代理店の在り方」が問われています。

2015年12月16日　福岡南支部／１２月例会　in 一品香 雑餉隈店

１２月は通常通り、昼食を兼ねた支部例会です。約３０名が参加し、報告・情報交換が活発に行われました。情報提供として、たくみ法律事務所から「過失があるとレンタカーは出してもらえない？」について、DRP加盟の（株）ハリーからは、「各損保会社のロードサービス比較」についての説明があり、具体的な事例について会員からも多くの質問が出ました。

その他、「代理店実態調査」アンケートについて、損害保険大学課程の「コンサルティングコース」受講者募集について、会員増強についてなどの報告・連絡。国民年金基金加入者の募集にあたって「年金基金特別隊」を組織して募集・勧誘にあたります。

2016年 1月の予定
- **1月15日（金）支部新年会**
  （18:00～　中国料理 頤和園 博多駅前店にて）
- **1月22日（金）福岡県代協 新春講演会**
  （15:30～　KKRホテル博多にて）

2015年9月15日　アイエス創業３０周年記念式典　inKKRホテル博多

福岡県代協の収益事業の委託先である（株）アイエスが、創業から３０周年を迎え、それを記念した式典と講演会、祝賀会が行われました。熊本県・山口県・大分県からもアイエス加入会員、また多数の提携業者の出席もいただき、盛大な会となりました。

記念講演　「思いやりで社会を変える」～飲酒運転撲滅への願い～

講師は、【NPO法人はぁとスペース】の代表、山本美也子氏です。山本さんは2011年に当時16歳だった息子さんを飲酒運転による事故で亡くされました。一緒にいた同級生も同じく命を落とし、この事故は大きく報道されたことから、記憶にある方も多かったようです。事故の直後から、山本さんは飲酒運転撲滅運動を始め、現在は積極的な啓蒙活動に加え、各地で講演活動も行っています。

講演では、事故直前から事故後の状況などを詳しくお話いただき、飲酒運転事故の被害の実態が会場全体にひしひしと伝わっていくようでした。最後には会場の全員で「飲酒運転ゼロ！」を目指して、かけ声と共に両手で大きな丸を！

事故の前年2010年に立ち上げていたNPOでは、障がい者も健常者も一緒に楽しく生活できる思いやりスペース作りをめざし、車いす優先駐車場のマナー啓発運動や障がい者スポーツの支援なども行っています。

2015年7月24日　福岡県代協　オリエンテーション＆代理店賠責セミナー

「コンプライアンスと代理店の賠償責任」

～消費者に信頼される代理店になるために～

講師：黒田 朗氏
エース損害保険株式会社

エース損害保険の【代理店賠責・日本代協新プラン】には、全国の代協会員のうち１万店弱が加入しており、事故報告（書面によるもの）は、自動車を中心に全ての種目にまたがっています。書面での報告の他、電話での相談を含めると日に３～５件のトラブル事例が寄せられています。例えば・・

［自動車のトラブル例］
- **他社からの切り替えで等級がマッチングしない**
- **車両価額協定対象外車種**
- **長期保険（自動車）**
- **年齢条件の変更もれ**
- **車検対象外（構内専用車など）**
- **原付のセット保険、ファミリーバイク特約**
- **車両新価特約**
- **希望ナンバー（複数台所有の場合）**

［その他のトラブル例］
- **管理下財物の事故**
- **火災保険の新価特約**
- **漏水担保特約**
- **訴訟（言いがかり訴訟）**

［注意が必要なフレーズ］
- **「オールリスク」**
- **「全て同じかそれ以上なら切り替える」**

など様々です。件数としては自動車関連が多いものの、割合としては火災や新種でもトラブルが多いようです。

代理店賠償責任保険には「保険金の準備機能」という役割の他に「事故時の相談機能」という役割があります。何かトラブルが起こり、どうしたらいいか分からない時にはまず電話でご相談いただけます。こうした機能を十分にご活用ください。