一般社団法人 福岡県損害保険代理業協会 福岡東支部

代協だより

第43号 2019年9月発行 発行者 福岡東支部 支部長 早田 真史［株式会社ライフライン］

7月26日（金） 福岡東支部例会『クレーム対応実践セミナー』

クレームを顧客満足に変えるこれからの組織強化法

クレームは近年、増加・激化する傾向が見られる中、これまでの経験だけでは対応・解決しきれなくなっているのが現状です。クレームを受ける従業員が疲弊しないよう、会社としては従業員のメンタル面でのフォローにも力を入れ、組織としてクレームに対応し、さらには顧客満足にまで繋げていくための手法をお聞きしました。

- クレームの正しい初期対応の手順とは？
- 悪質クレーマー（何らかの意図がある）の見分け方
- サイレントクレーマー見出し方（起きやすい場所・スイッチ）
- 組織としてのクレームへの対応方法 ⇒ チーム力アップ！

「弱点診断シート」無料診断を実施中 ※詳しくは講師 web サイトへ
まずは自社の課題を知ることでアプローチや解決法が見えてきます。

講師：金田 知博氏［クレーマー対応力実践協会 代表］

福岡県代協
代理店ベンチマーク研修
優れた代理店経営の手法・取組みを学び、自社の問題点を改善しよう！

【お客様本位の業務運営】を目指すために代理店仲間の良い取組みから学ぼう！と「代理店ベンチマーク研修」がスタートしました。
その第１回目として７月３日に福岡東支部の（株）三友アンブレラさんを訪問し、田中さんにお話をたっぷりとお聞きしました。

テーマ「お客様の声の活かし方」

参加者アンケート結果：お客様の声の活かし方で参考になったこと

- 高齢の契約者へは募集人が２人で対応している
- 多くのお客様の声を集め、苦情やテーマ毎に前年対比で改善できているか統計をとっている
  苦情には至っていない予備軍を何年もかけて収集し PDCA を実践している
- 控除証明書の問合せが多いので証券到着コールを行うことで翌年は改善され成果が出ている
- ISO 認証取得を通じて体制整備がされている
- 「基本行動を怠ると苦情に繋がる」という考えのもとに全てのお客様の声を拾い上げている

今後も福岡県代協の会員をベンチマークする研修を開催します。少人数開催で聞きたいお話がしっかり聞けますので、機会がありましたらご参加ください。

9月6日（金） 福岡県代協：代理店賠責セミナー

講師：黒田 朗氏
（Chubb損害保険株式会社）

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～

【代理店賠責 日本代協新プラン】に加入している全国の代協会員から寄せられる、１日に３～５件の相談のうち、圧倒的に多いのは「保険の説明誤り・説明不足」によるものと、「事務的なミス」によるものです。また、この数週間で起きた、よくありそうな事例は、自動車の満期更改で保険内容を見直した契約者が、満期日直前に事故にあい、契約者は新しい内容での補償を期待しトラブルになったというものです。他、新種では「言った言わない」のトラブルが管理下財物担保で多いのも特徴です。

近年は、全国各地で台風や大雨などの自然災害が多発しており、火災保険が「自然災害保険」の役割を果たすことも多く、契約者と募集人での「認識の違い」がトラブルとなることも増えています。大型車庫や、屋外設備装置、高台の擁壁、建物の外の看板など、ご提案した保険商品にも拠りますが、契約に際しては一緒に現場を見る位のつもりで補償内容をひとつひとつ丁寧に確認するなどして互いの認識の違いをなくし、いつ身近で発生するかわからない災害へ備えることが重要です。

トラブルを未然に防ぐために事例から学ことと、トラブルが発生した際の賠償のために、代理店賠責は「保険のプロのための保険」になりつつあります。

講師：壹岐 晋大弁護士
（たくみ法律事務所）

代理店が押さえるべき労働問題・働き方改革のポイント

セミナー後半は、代理店が直面する“内側からの”賠償問題（労務問題）がテーマです。

知っておくべき「働き方改革」のポイント

残業時間は法律で上限「年 720 時間以内」「複数月平均 80 時間以内」「月 100 時間未満」と定められ、企業はそれに対応するために、毎月毎月、翌月の残業可能時間を算出して確認する必要があります。また、朝礼や昼食時の電話番、移動時間など「労働時間」としてもれがないよう把握しておかなければならない「労働時間の状況把握義務」があります。

保険代理店特有の労務問題

「みなし残業代」「管理職への残業代」「歩合給への残業代」など、保険代理店主がよく勘違いを起こしている労働問題があります。けれども残業代規制からは決して逃れることはできません。ならばどうするか・・・。
①残業代を払う、 ②残業時間を減らす、 ③残業代を払わなくてよい立場（管理監督者）にする、という選択肢がある中、「管理監督者」にするにも安易にはできず、職務内容や責任・権限、勤務態様、ふさわしい待遇など、単に役職名だけでなく実態を伴った対応が必要です。

みなさまの保険情報 INSURANCE INFORMATION

ご活用ください！

日本代協が発行している、お客様情報紙「みなさまの保険情報」は、保険商品の解説や保険業界から発信する最新情報、防災関連情報など消費者・契約者のお役に立つ内容が満載です。
代理店からの【情報提供ツール】のひとつとしてご利用ください。
福岡東支部では「代協だより」に同封して支部会員の皆様に一部ずつお届けしていましたが、10 月発行分からは支部例会で配布することとしました。参加してお持ち帰りください。

福岡県代協と提携

乗換えを検討している皆様へ
下取より、JCMの買取。
査定価格アップ!? ／ 新車のオプション増やせるかも？ ／ 自動車税未経過分も戻ってくる!?
下取より買取がお得。お気軽にご相談ください。

JCMの買取 5 つのポイント
❶買取専門 35 年の実績
❷プロの査定士が適正価格で評価
❸提携先様限定だから安心
❹全国無料出張査定
❺スムーズ＆スピーディー

お電話をお待ちしてます！
JCM
福岡支店
担当：田崎 大地
☎0120-322-755