一般社団法人
福岡県損害保険代理業協会 福岡東支部

発行者 福岡東支部 支部長　中島 克海［株式会社グッド・サポート］

福岡東 代協だより

第28号
発行：2016年2月

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～

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

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？

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１０月２３日　福岡東支部　例会　in オリックス生命会議室

改正保険業法の施行に向けて、各代理店が試行錯誤する中、体制整備が進んでいるオリックス生命による勉強会を行いました。

1. 保険業法改正に至る歴史的背景

明治時代にうまれた保険販売が、1996 年の保険業法改正（金融ビックバン）で保険会社に対する規制を中心に大きく見直されたものの、保険募集ルールは「旧募取法」から横滑りとなり、その後は商品の自由化によって特約が多様化・複雑化してきました。こうしたことを経て、金融審議会で検討され、今回の業法改正となっています。

2. 新しい保険募集ルールの狙い

この改正で新たに設けられた保険募集ルールの狙いは大きくわけて３つです。１つは「保険募集人一人ひとりのレベルアップ」、そして「代理店経営の高度化」、さらに「比較販売の本格的な実施」。そのために情報提供と意向把握の義務が募集人に課されました。義務化されることで経営側の責任も問われることとなり、代理店の体制整備も義務づけられました。今後は代理店が保険会社に頼る事無く自立し、経営品質の更なる向上を目指すことを求められることとなります。

また、比較販売を行う乗合代理店においては、「自らの判断による独自の募集プロセス」が確立していることが求められ、保険会社の管理・指導では限界があることから、独自の体制整備が義務化されることになっています。

3. 新しい保険募集ルールの下で生じる変化

新しくなる保険募集ルールの下で、保険契約者はリスクマネジメントによりシビアな視線を向けることとなり、保険の比較ニーズは増大することが予想されます。そしてミスに対する賠償請求も増えていくと考えられます（代理店賠責の重要性）。

保険会社は、国内だけでなく海外へも目を向けた経営戦略を迫られ、キャンペーンによる販売は意向把握の影響で後退すると考えらえます。保険代理店は、体制を整備した上での経営戦略が重要となり、生き残りをかけた闘いが激化することが予想されます。

今回の業法改正は業界に大きな変化をもたらすものです。けれども、全てのことがいきなり変わるわけではなく、変化を見据えた上で一歩先を行くことが求められています。

この例会には、整備工場等を営む福岡東支部の会員も多数参加し、各社の強みなどを知ることができました。今後もぜひこうした機会を設け、情報交換を図っていきます。是非ご参加ください。

法律ワンポイント相談室【アトラス法律事務所】

言われたら当たり前でも、言われて初めて気づくことってありますね。
示談は「契約」です。それは、被害者の持つ「損害賠償請求権」を、「示談金」で売買する「取引」みたいなものです。取引には交渉が避けられず、交渉次第で契約内容は大きく変わります。でも売り手たる被害者は、普通、シビアな交渉に臨む自覚もスキルもありません。
片やバイヤーは、相場（裁判基準）より値引きさせる交渉を、日常業務にしています。
代理店さんから見て、あまりにあんまりなら、プロの「ヘルプ」を斡旋してあげてください。

福岡県代協ホームページの福岡東支部ページ
http://www.f-daikyo.jp/publics/index/7/0
例会のご案内や報告など、こちらもご覧ください！

福岡東支部の facebook ページ
支部例会の様子など代協活動をリアルタイムでお届けする他に、皆様にお役に立つ情報を随時公開しています。