



# やまぐち 代協だより

第23号  
2019年8月発行



「やまぐち代協だより」は、やまぐち県損害保険代理業協会の会員向けに定期的に発行している会報紙です。県代協や、県内6支部がそれぞれに行っている活動の様子などをご紹介します。ぜひご覧ください。

2019年5月17日 やまぐち県代協 通常総会 記念セミナー [会場：周南市立徳山駅前図書館3階交流室]

## 金融庁ヒアリング体験から読む 今後の代理店経営の行方

～時代を生き抜く代理店経営：未来へのヒントを探る～

中島氏は、2016年11月に金融庁のモニタリング調査を受けた全国の代理店100社のうちの1社であり、さらに金融庁から直接訪問要請を受けた5社のうちの1社である(株)グッド・サポートの経営者です。

ヒアリングの体験から金融庁が保険代理店に求める姿を読み解き、今後の代理店経営につながるヒントを同社の取り組みも交えてお話いただきました。



(株)グッド・サポート  
代表取締役 **中島 克海氏**  
[日本代協 理事]

### 金融庁のモニタリング・ヒアリングを受けて

2016年11月に金融庁のモニタリングが会社に入った際に担当官から聞き取りを受けた主な内容は、

- ① 会社概要と経営理念、その浸透とPDCAをどのように行っているか
- ② 顧客への意向確認・意向把握はどのように行っているか、自社で特に工夫していることはあるか
- ③ 高齢者への対応は？ (⇒ユニバーサルマナー検定を全社員で受講済み)
- ④ 乗合を積極的に呼びかけてくる保険会社はあるか(手数料ポイントについて等)
- ⑤ 社内での教育と指導、またその管理はどのように行っているか
- ⑥ お客様の声(苦情・お褒め)への対応記録と社内での共有はどうか

などで、関係する資料や帳票類もすべて提出。その後、金融庁からの要請を受けて2016年12月に金融庁へ出向き、追加ヒアリングを受けました。

この体験を通して中島氏がまず気づいたことは、金融庁が推奨する「顧客本位の業務運営」を行うためには自社の経営理念が重要であり、モニタリングを受けた代理店の多くも既に定めていること。そして理念に込められた想いを社員に浸透させるために具体的な行動をとっていることでした。同社が早い段階から経営理念を策定し、社員が常に理念に基づいた考え方・行動をとってきたことが今回のモニタリングでも評価されました。

ヒアリングではさらに、お客様への声への対応、高齢者対応、給与体系(固定か歩合)などの会社の取り組みについて、また保険のインターネット通販や保険会社のキャンペーンに対する考えへの聞き取りを受けました。

その一方で、専業代理店としての立場から業界に対する問題提起もきっちりと行い、ヒアリング全体を通して金融庁は代理店に対して“聞く耳”を持っていることを実感。その背景には日本代協が果たしてきた役割も大きく、代協を通しての情報の重要性を改めて認識したとのこと。

### グッド・サポート社の体制整備サイクルについて

(株)グッド・サポートの体制整備の考え方は、「お客様本位」(FD:顧客の最善の利益の追求)を中心にPDCAが構成されています。

「P」・・・代理店として目指すべきもの(経営理念)。それを達成するために何が必要か？(教育・管理の仕組み)

「D」・・・本業を通じた取組み(募集品質・お客様対応・売上)

「C」・・・適切に管理されているか定期的にチェックし、取組みに対する評価

「A」・・・改善と見直し(自己点検・内部監査)

これらのPDCAサイクルを機能させるために、外部研修の活用(助成金活用)、顧客への自社ニュースの発行(日本代協:みなさまの保険情報を活用)、最重要顧客への対応、ISO9001(品質)・27001(情報セキュリティ)の取得などを積極的に行っています。

### グッド・サポート社の人材採用について

中島氏が保険会社の研修生を経て独立後、経歴や実績のある人材を採用してきたものの定着が難しく、その後は採用前に「適性検査」を行うようになりました。優秀な社員を採用したい!会社に定着する社員を採用したい!職種とのミスマッチを避けたい!判断基準が欲しい!との考えから、この適性検査CUBICを取り入れて以降は安定した採用活動を行うことができているとのこと。

### 代協を活用しよう!

金融庁のヒアリングが日本代協を通じての話であったことから体制整備も含めて様々な業界情報が代協を通して会員代理店へ伝えられることは、代協会員にとって大きなメリットです。

- 『代協活動の現状と課題』
  - 『体制整備の豆知識 ふうたのワンポイントレッスン』
- が代協から郵送・メール配信された際はぜひ目を通しましょう!



**予告** 山口県代協/東部地区合同例会

**10月4日(金)**

会場:周南市立徳山駅前図書館3階交流室

**予告** 山口県代協/西部地区合同例会

**12月6日(金)**

会場:カリエンテ山口(山口市湯田温泉5-1-1)

今年度も東部地区3支部(周南・柳井・岩国)と、西部地区3支部(下関・山口・宇部)で合同例会を開催します。詳細が決まりましたらご案内しますのでご参加ください。西部地区には前述のグッド・サポート中島氏が再登場!

## 支部活動報告

6月2日(日曜)9:00~10:30  
「しものせき美化美化(ぴかぴか)キャンペーン」  
下関市環境部クリーン推進課の主催で行われている清掃活動に今年も下関支部から参加しました。姉妹都市ひろばから、海峡ゆめ広場までの観光スポットと国道9号沿線の清掃です。代協活動に初参加の方もあり、今後も支部内で積極的に呼びかけていきます。



各支部で例会の他、様々な社会貢献・地域貢献活動を行っています。交通安全活動、地震保険の普及、献血応援、こどもぼうさい探検隊、こども110番の保険代理店など、皆様も積極的にご参加ください。