

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.15/H28.7.28)

お疲れ様です。豆知識 Vol. 15 をお送りします。今回は、前回に続いて、「体制整備の状況」に関する自己点検のポイントを解説していきます。皆さんの参考になれば幸いです。

(5) ルールの遵守状況の確認

自店で定めた社内規則に沿って業務が適切に運営されているか、確認するための点検です。今回の改正保険業法の目玉のひとつである「募集人の教育・管理・指導体制の定着状況」がチェックのポイントです。

手順としては、「募集人用の自己点検チェックリスト」により、募集人個々人の実態を店主が正確に把握することが大事なポイントとなります。提出されたチェックシートを鵜呑みにすることなく、ヒヤリングや個別面談を行いながら、募集人とコミュニケーションを取ることが最も重要です。その場で、お客さまにどう説明しているのか、ロープレをやってもらうことも有効です。丁寧な対話を行うことで、体制整備について日頃から悩んでいることを把握できたり、或いは不適切な行為を早期発見できる機会にもなります。

特に個人情報管理については、注意が必要です。代理店監査にお伺いすると、社内で定めたルール通りに実行されていないケースが散見されますので、ルールの理解度ならびに具体的な対応手順について繰り返しヒヤリングを行い、確認することが重要です。

(注；改正個人情報保護法の施行後は、規模に関わらず全ての事業者が「個人情報取扱事業者」になり、現状よりも厳格な安全管理措置を求められることとなりますので、最大限の注意が必要です。)

また、乗合代理店の場合には、今回新たに追加的体制整備義務として付加された比較推奨販売に関する社内ルールが理解され、遵守されているかを早期にチェックすることが急務となります。併せて、個々の募集人の点検結果がわかる証跡（エビデンス）を残し、今後の改善状況がわかるようにしておくことが必要となります。

(6) お客さまの声の把握

お客さまからの苦情を確実に把握し、改善につなげていくことは代理店経営にとって大変に重要なポイントとなります。まずは、以下の体制（社内ルール）が整っているか確認してください。

- ① お客さまの声の受け付け
- ② 解決に向けた適切な対応

- ③ 深度ある原因分析に基づく実効性のある再発防止策の実施
(注；対症療法的な個別の事案処理に留まらず、その事案の真の原因を探り、根本的な改善策を講じて再発防止につなげる)
- ④ 品質向上に向けた継続的な改善(注；常に改善を繰り返し、徐々に企業としてのレベルを上げていく、現状維持は衰退となることを認識する)
- 実効性の有る苦情管理として、以下のような態勢が望まれます。
- ① 苦情の定義を従業者全員が正しく理解して、受け付けた苦情は漏れなく把握(記録)できていること
- ② 保険会社のカスタマーセンターに入電された苦情についても適宜フィードバックされて保険会社と情報共有ができていること
- ③ 原因分析、再発防止策の策定が適切に実行され、従業者全員が共有して代理店経営の品質向上につながっていること
(注；特定の募集人に苦情が集中していないか、支店(ショップを含む)が有る場合は特定の店舗に苦情が集中していないか等のリスク管理の視点は重要です。)

(7) 改善に向けた体制整備

PDCA サイクルでは A の Action (改善行動) のステージになりますが、自己点検やお客さまの声等で判明した不備について、再発防止策を策定するなど問題点の改善に向けた体制が整備されているかを確認します。

「態勢整備」の実効性を問うことになり、代理店経営の品質向上のために、とても重要な取り組みとなります。業法改正施行前に、PDCA サイクルを 2 回以上回している代理店もありましたが、この C=Check、A=Action で発見された課題を解決するために再度 P=Plan に戻って計画を立て直し、改めて実行を繰り返すことで、実効性のある態勢整備が構築されていきました。

こうした意味のある改善につなげていくためには、何と言っても代理店自己点検が大事です。形式的に流さず、問題を掘り起こす起点となるような実効性のある点検を行うことが重要なポイントになります。また、点検(監査)責任者は、発見された課題を適切に原因分析する能力や改善に向けて自社で決めたルールを徹底させる能力が求められますので、経営者自ら、あるいは実務経験が豊富な従業者が実施することが望ましいと思います。

体制整備についてご質問があれば、日本代協事務局までお寄せください・

➔ info@nihondaikyo.or.jp

<担当：日本創倫株式会社 専務取締役 IC オフィサー事業部長 風間 利也>

[配信：日本代協事務局]