



# 体制整備義務化に先立ち独自の募集ガイド作成

株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成氏  
常務取締役 佐野 友映氏 聞く 〈下〉

昨年の金融審議会保険ワーキンググループでの議論に基づき、保険代理店は事業規模や特性に関わらず、意向把握義務および情報提供義務が課せられるようになるなど、これまで以上の体制整備が求められることになる。とりわけ、取引保険会社一社とタッグを組むことが可能な専属代理店とは異なり、乗合代理店さらには支店など広域展開する代理店は、自社独自の社内ルールの作成を各拠点にまたがる全スタッフへのルールの浸透が不可欠になる。全国に20の拠点をもち、生損保32社を乗り合う代理店「株式会社A.I.P」はこのほど、代理店に今後課せられる各種募集ルールに対応した自社マニュアル「適正募集ガイド」を作成した。同社が作成した適正募集ガイドの記載内容や作成の経緯などについて、松本一成代表と佐野友映常務取締役に聞いた。前号(1月27日号)に続き紹介する。

## スタッフがルールの浸透を 役員が直接現場で説明し声を聞く

—— ルール作りと同 分けして周知、拠点の全 様に大切なのがルールを スタッフに向けてこれら 組織に浸透させること。 のルールの説明会を行 松本 そのとおりだ。 い、徹底を呼びかけた。 特に広域展開している当 各拠点長に周知を任せっ 社のような組織は、作成 きりにするのはなく、 したルールを各拠点のス 各拠点長に周知を任せっ 場に タップに浸透させること 各拠点長に周知を任せっ が必要になる。昨 年、納得感を持ってもら 年うちにルールのベ ー わなければ、今回のよう なスを作ったので、今年か な大きな体制整備の取り らは作成したガイドやチ ェックリストをもとに実 際に運営していかなくば ばいけない。そのために 昨年秋から年末にかけ て全拠点を私と佐野で手 組みようという指示を



松本 一成氏



佐野 友映氏

## 代理店登場

販売の前提条件はお客様 の真のニーズの把握及び リスク環境及び財務状況 の把握であると考えてい ます。それらを把握した 上でお客様に合った保険 を多くの保険商品の中か ら比較選定する必要があります。そして、そのプ ロセスをお客様と共有 し、お客様の意向を確認 し、納得感を持てるよう に、きちんと説明するこ とだと認識している。

比較推奨販売を適切に 行うためには、商品のど の部分を比較推奨するの が非常に重要であること を認識しています。お客様 のニーズやお客様のリス ク環境や財務状況が把握 できて初めて、比較推奨 のポイントも明確にな る。もちろん、募集側た けでなくお客様も自身の リスクを把握しているこ とが必要になる。

ただ、推奨理由といっ てもどのような基準を適 用するかで商品選択に膨 大な幅ができてしまつ。そ こで当社では、保険料の多 寡や補償(保障)内容など いくつかの切り口を設け、 それぞれの場合での推奨 理由を説明できるように していることを考えてい る。推奨理由は別途細か い規定を作ったつもりだ。

佐野 また大まかなも のだが、個人や企業のお 客様からヒアリングする 項目を画面にまとめ、何 をお渡ししたか、何を受 領したかもチェックでき るようにしている。これ があればお客様の一定の 意向を確認できるともい える。手続書類等のやり 取りの状況も記録として 残るようになる。

—— 具体的にはどの ようなものでしょうか。 佐野 記載項目とし て、お客様情報データの 形態、センシティブ情報 の有無、持出データ、持 出先、持帰後の処理(保 管・破棄・その他)など があり、支店長や事務担 当者に確認印を押しても

らうようにしている。個 人情報管理画面では「個人 データ管理台帳(持出管 理シート)」というもの がある。現時点でのルー ル付として、個人データ を有して外出したまま自 宅に直帰するような場合 は、持出記録をあらかじめ 記載・提出しなければ ならない、としている。

■株式会社A.I.P会社データ  
全国の保険代理店が同社に支店として参画することで規模を拡張している乗合代理店。拠点は18支店と2法人営業部。取扱い保険会社は損保15社、生保17社で、収入保険料は損保一般収保で28億円、生保有で24億円、手数料収入は約7億円。人員は総勢で140名。本店所在地は東京・銀座。代表の松本氏はNPO法人日本リスクマネージャー&コンサルタント協会の理事兼認定講師を務めるなど、企業のリスク診断には定評がある。

## P D C A で体制整備 ルールは代理店の思い

—— ルールの整備に 関して今後の課題はあり ますか。 松本 大切なのはルー ルや体制を作る事ではな く、そのルールが徹底さ れるかどうか。大変なのはルール を作る事ではなく、そのルールを徹底し、適切にPD CAサイクルを回すことだと考えている。これらは 規模の拡大と共に困難性 が増し、更なる強化が求め られるため、完成形は無い

と思う。ガバナンス 体制に合った規模感を念 頭に置き、問題を早く察 知して改善を行う柔軟性 が非常に大切だ。不祥事 の発生は、モチベーション 低下によるヒューマンエラ ーや経済的な私利私欲や 会社への不満などの感情 要因から生まれることも あるため、ルールに依存す ることなく、常にコミュニ ケーションを取り、ルール や規程の外側だけではなく、 なせそのルールがあるのか? なせ私たちがそ れらのルールを守らなけ ればならないのかについ てしっかりと伝えていき たいと思っている。当局も その点の確認を求めてく

るのではない だろうか。 佐野 これ らルール化し た場合のお金の流れをど のようにするかというこ とを明確にするルールお よび業務フローの作成だ。

—— 経営者による体 制整備への熱意が問われ ることになりませんか。 松本 今後は体制整備 に関するルールや管理 ツールの雛形などが入手 しやすくなっていくと思 います。これらの内容のうち 自社が参考にできるもの は活用すればよいが、代理 店創設から今日に至るま での歴史的経緯や現状の 体制求めるべき代理店像 などが代理店ごとに異な るので、本来は各代理店が 苦しんで作り上げていく べきものだと思います。な せならば、本気で変革の ための体制の構築は委託を 雇用に変えたからと言っ て簡単に解決するもので ないと思います。

—— 委託型募集人制 度が法令違反になります か。 松本 委託型募集人 制は法令違反となるのは、 仕方が無いと感じている 弊社は、一つの企業として の 社の場合委託型募集人 を積極的に集めてきたわ けではないので、一部の支 店を除けば影響も限定的 だ。当然、早急に現在の委 託型の方々への対応は考 える必要がある、基本的に は雇用に移行していく方 針をとることにしている。 針をとることにしている。 針をとることにしている。 針をとることにしている。

—— どうもありがと うございました。