「創立30周年記念講演・祝賀会」開く

東京都保険代理業協同組合　「保険代理業者CREDO」を作成

東京都保険代理業協同組合（井村収一朗理事長）は、10月28日午後3時から「創立30周年記念講演・祝賀会」を、損保・生保会社、日本代協、東京代協、日本青年会議所保険部会、全保連所属の協同組合の関係者ら約120名が出席し、東京・新宿の京王プラザホテルで盛大に開催した。同行事では基調講演の後、会場で発表された「保険代理業者CREDO（信条）」に基づいたパネルディスカッションが行われた。

「保険事業の今を読む」

栗山損保協会常務理事が講演

第一部では、主催者挨拶として井村理事長が登壇し、「零細事業主としての保険代理業者が集まり5年近い準備期間を経て昭和56年6月15日に大蔵省関東財務局の認可を受けて、東京都保険代理業協同組合を6月25日に設立した。以来30年の年輪を重ねてきた」とし、その中で「草創期は東京都中小振興公社の受託事業や、健康保険組合を立ち上げその業務を行ってきた。そして平成10年に記念式典を開催し、これを契機に各地に組合設立の動きが活発化し平成10年に全国保険代理業協同組合連合会（全保連）が組織され現在に至っている」と経過を説明、そして最後に「組合創立時から見ると、流通構造の変化や少子化、保険行政・保険業法も変わり、当時に比べると保険代理業者を取り巻く経営環境は非常に厳しくなっている。保険流通サービスの現場を担う者として、直接お客様と接しているが、保険ユーザーにとってどのような存在意義があるのかを明らかにし、保険代理業に携わる組合の可能性を追求して精進していきたい」と挨拶した。

挨拶する井村収一朗氏

その後、基調講演に移り、損保協会常務理事の栗山泰史氏が「保険事業の今を読む」というテーマで講演した。栗山氏は、「過去の歴史という縦軸と現在という時代における外国を含む様々な制度を検証するという横軸、その縦軸と横軸の中に今という時代があり、この時代を経て将来どうなっていくのか予測という形で時代は続いていく」と述べ、今を読むためには、過去の検証が必要とし次のように講演した。まず、変革の最も大きな要素となったのは、「保険業法の改正と日米保険協議」と述べ、その底流に「自由化・規制緩和」があったとし、「従来の業界の横並び体質を是正するための顕著な例が機械保険連盟の解散で、自由化・規制緩和は思っていたよりスピードが速く、広い範囲に波及し深まった」と言及。そして98年の金融ビッグバンという金融システム改革が成立する中で、「ノンマリン代理店制度が廃止され、保険料、代理店手数料の自由化が起きた。またその過程で中堅生保の経営破綻や損保の再編があり、さらに自由化時代に対応するために新たな経営手法・コーポレートガバナンスという考え方も出てきて経営の仕方が根本的に変わり、そこでは各社の独自戦略とローコストオペレーションが重要になってきた。一方、代理店には顧客対応のための大型化志向の合併も起きてきた」と分析、この後、昨今の生損保会社の動向や、代理店、あるいは非対面募集会社が進出してくる状況などを話した。

講演する栗山泰史氏

また、今回の東日本大震災の相談対応と損害調査について、「消費者からも社会からも、また有識者からも損保業界は非常に役立つと高く評価された。それは代理店が被災地で親身になって動いたことや、保険会社の専門家が一堂に会し全社に適応する基準を作ったこと。また、被害者を見つけ出すために保険会社全社が協力して行動したこと。そして何より、地震保険という保険商品があったことが素晴らしいことだった」と述べ、さらに「この地震をターニングポイントとして活かしていかなければならない」とし、「個人保険を考えたとき、一般の消費者がわかる保険を目指さなければならない。そのためには標準化・共通化を徹底し、低コストによる安心・安全を提供することが損保にとって重要な流れ」と話した。

今後の展開については、「様々な選択肢があるだろうが、大事なことは顧客の情報を精緻に把握し顧客満足の向上に取り組むこと」とし、そして何より大事なことは「代理店の人間性である。保険販売にはいろいろなやり方があるだろうが、対面募集は保険が日本に導入されてからずっと続いてきた募集方法で、これまでもいろいろ荒波を受け、今日に至っている。非対面の世界はこれから様々な問題に直面していくであろうが、対面の世界はそうした歴史を経ており代理店にとって将来を展望する上で貴重な財産である。これも東日本代震災が改めて教えてくれた」とし、最後に今席上で発表される「代理店クレド」に言及し、代理店が守るべき信条を読み上げた後、「このクレドが宣言している世界が、お客様から信頼を勝ち得ていく最も重要な要素ではないかと考えている」と基調講演を終えた。

代理店の〝自立〟と〝自律〟

パネルディスカッション

続いて、「保険代理店の本質と精神」というクレドをベースにしたパネルディスカッションが行われ、泉秀樹氏（東京都保険代理業協同組合専務理事）がコーディネータ役を務め、パネラーに元金融庁監督局総括課長補佐の坂本忠弘氏（地域共創ネットワーク㈱代表取締役）、前日本青年会議所保険部会部会長の松本一成氏（㈱AIP代表取締役）、全国保険代理業協同組合連合会会長八代元行氏（㈱第一成和事務所代表取締役）の3氏が参加した。

全保連では、一昨年から各地組合に協力を求め、「保険代理店プリンシプル運動」を展開してきた。これは保険代理店と顧客のつながり（グリップ）力のアンケート調査を集約し、「代理店業におけるプリンシプル（規範）」（「保険代理店サービスの社会的役割への提言」）をまとめた。今回は、その一環としてクレド研究会を設立、「保険代理業者CREDO」を作成し発表した。

同クレドは、前文で保険代理店の歴史を取り上げ、〝自立〟と〝自律〟の大切さや必要性を提起。次の「保険代理業に携わる者の本質と精神」では、社会での保険の有用性と保険代理業者の使命を説き、その「宣言」では、「お客様への姿勢」「保険会社とともに」「誇りある保険代理業者として」「社会との関わりの中で」の4視点から保険代理業者の行動指針を明記、そして最終の「信条」（後掲）では、それらのすべてを網羅的に表現している。

パネルディスカッションはクレドの発表を兼ねて行われたが、最初に同クレド作成の提案者である八代氏がクレドを作成するに至った背景を説明した。その中で八代氏は、「代理店、とくに専業代理店は鬱々として保険募集を行っている。法令遵守の徹底ありきの現状がそういう気分にさせているのではないかという意見も多かった。栗山様の講演の中にもあったが、15年前の保険業法の改正を機に本来なら自由化を謳歌するはずであったにもかかわらず、なんとなく閉塞感があり、疑問を覚えた。自由化の中で行動するには義務が伴うことはわかるが、ここで自分たちの仕事の性質・規範を突き詰めて見るのもいいのではないかと考え、これが形になったのが今回のクレドである」と説明した。

松本一成氏（左）と坂本忠弘氏

泉秀樹氏（左）と八代元行氏

このクレドのたたき台を作った松本氏は、八代氏から相談されたことなどについて「これからの保険業界を良くしていくためにきちんと立ち戻るべき場所が必要ではないかというお話には大変共感した。高々8ページの冊子だが、私を含む若手4名がたたき台を作って、その後まる1年吟味を尽くしてこれを作った。仕事を進めるなかで悩んで困った時にこのクレドを使っていただければ有り難くまた、このクレドが業界の指針になればうれしい」

坂本氏は、現在、地銀や信金に関わった仕事をしており、金融庁にいた経験から行政の役割の変化という点について「保険事業の安定のために保険会社の安定した経営を指導する行政の役割は大きいが、随分とその内容は変わってきたという話が栗山様の講演に中にあったが、金融庁は14のプリンシプルを挙げている。これを保険代理業にひきつけて考えようじゃないかというのがクレドの前に作った『保険代理店サービスの社会的役割への提言』である。金融庁のいうプリンシプルが何を意味しているかというと、私が行政から離れているので私なりの解釈をするが、これは行政もわからないんだということである。社会の変化が激しい中で過去のように右肩上がりに成長する時代を背景に画一的にルールベースで指導する時代は終わったと。ではどうするか。わからないことがたくさんあるけれども、金融業を営む上で原理原則として14の要素を申し上げるので、業態や規模、経営のやり方が各社で違うだろうから、それぞれに合う形で照らし合わせて適切だと思う判断で経営し、そして互いに考えていきましょうというのが行政の意図だと思う」と読み解き、「最近あるセミナーのパネラーとして招かれたが、そのとき〝保険会社は保険代理店をどうしようというのか〟という意味合いの副題がついていた。大体そういう副題をつけること事態が問題で、そうではなくて保険代理店として今後どういう価値を発揮していけるかということが大事なテーマだと思う」と代理店の自主性の重要さを指摘した。

また八代氏は「全保連では、このクレドがゴールでなく、ここから具体的事例をベースに保険代理業に役立つケースブックを作成する次の展開に移りたい」とし「さらに保険業界に関わる多くの団体や保険会社、代理店がここをスタートとして、様々な角度に広く展開していく礎となることを望んでいる」と述べた。

第二部は表彰式・祝賀会に移り、東京都中小企業団体中央会振興課の木部明課長から同組合に感謝状が手渡され盛大な祝賀会に入った。

【保険代理業者CREDO　信条】

保険代理業に携わる者は　お客さまの抱えるリスクを把握し　適切な保険の提供を通して　安心・安全な生活・経営の実現に　貢献することを最も大切な使命と考えています

有事の際にお客さまが保険の価値を　最大限に感じられるように　常にお客さまのリスクを　自分のものとしてとらえ真摯に対応することをお約束します