募集品質と手数料テーマに意見交換

保険乗合代理店協会

保険会社交えパネルディスカッションなど

保険会社と代理店の定義共有を

保険乗合代理店協会（保代協）は11月8日、東京・赤坂のTKP赤坂駅カンファレンスセンターで定例会を開催した。今回のメインテーマは「募集品質の向上は、代理店手数料（経営）とどう連動するか!?」。募集品質の定義の共有やそれを向上するための取り組み、具体的に何を向上させら手数料が上がるのかなど、保険会社を交えて行われたパネルディスカッションやグループディスカッションで忌憚ない意見が交わされた。

開会に先立ちあいさつに立った堀井計理事長は、無料アプリ「LINE」が保険を開始したことに触れ、「顕在化されているニーズの商品はLINEのように大きなプラットホームを持っているところが消費者と直接コミュニケーションを取ることで、簡単に加入できるという流れになってくるのではないか」としながらも、「生命保険やコンサルティングセールスの世界には人は欠かせない」との見解を示した。

堀井氏

一方で今回のテーマについて、代理店経営の根幹となる代理店手数料というある意味、禁断のテーマにチャレンジするとし、「募集品質の向上と代理店手数料がどう連動していくのか考えていきたい」と述べた。

パネルディスカッション

パネルディスカッションは、堀井氏がファシリテーターとなり、アフラック大型法人営業部部長の鎌戸広高氏、マニュライフ生命首都圏第一営業統括部長の菅数雄氏、フィックスジャパン代表取締役の三浦保氏（保代協・募集品質向上委員長）、アイリックコーポレーション代表取締役の勝本竜二氏（同・生産性向上委員長）がパネリストを務めた。堀井氏は、規模や販売量という「量」だけで手数料が上がる時代ではない、募集品質を向上させないと手数料は下がる時代になっているということを認識してほしいとした上で、「そもそも募集品質とは何か。各々の立ち位置からその定義を共有し、募集品質を向上するには代理店は何に取り組めばいいのか、何を向上させたら手数料が上がるのか考えていきたい」と議論のポイントを示した。

まず、生命保険各社が考える「募集品質」を紹介し、各パネリストに意見を求めた。鎌戸氏は、「お客様本位の業務運営」から募集品質が問われているのではないかとした上で、「新契約から保有している契約のお客様、保険会社の業務効率も入っている」と幅広く長期スパンを指すとの見解を示した。菅氏は継続率なども含め長いスパンで考えているとし、「外貨建てなど商品の特性上、お客様にきちんと説明しお守りすることが最終ゴールと考えている」と述べた。その上で、万一の際に保険金を支払うのは保険会社の役割だが、平時に満足感を得てもらうには代理店の役割が大きいとも付言した。一方、代理店の立場から三浦氏は多角的な解釈があるとしながらも、「金融庁の公表したFD宣言が基になっていると思う。その7項目を募集品質と捉えたい」、勝本氏は基本的な考えは菅氏と同様とし、「当社はFD宣言をし、KPIを出している。KPIが一つの募集品質だと考えている」とそれぞれの見解を示した。

金融庁が「募集品質」を定義していない以上、乗合代理店各社が明確な募集品質を定義する必要があるが、保険会社ごとに募集品質の定義が異なる現状から、手数料を鑑みると乗合代理店はどうしたらいいのかについて討議。鎌戸氏は、現在、2019年1月の公表を目指して代理店と共に作り上げていく過程にあるとした上で、「保険会社と代理店の共通ポイントは必ずある。基準を幅広に作り、代理店の特性に応じて選べるようにする予定」と述べた。菅氏はすでに策定した指標を19年1月から適用すると述べ、適正な募集ができるような代理店点検項目となっていると明かした。三浦氏は保険会社ごとの項目を募集人に配布していると対応を紹介。査定項目のペーパーレスについて、訪問型代理店の場合、複数のPCやタブレットを持ち歩くことが難しいと課題を挙げた。また、ペーパーレスを実現するために慣れない操作で時間がかかり顧客からのクレームにつながることも示唆した。こうした課題に勝本氏は、訪問型の場合は比較的対応しやすいとする一方、ペーパーレスが募集品質を上げるのかと疑問を呈した。

保険会社からは、データ化することで迅速な対応が可能になるため顧客にとっても有益だとの考えが示され、会場からは、募集人と会社がやるべきことは違うため、募集品質と業務品質を分けるべきではとの意見が出された。保険会社からは一定以上の成果を挙げている代理店に対しては加点方式で対応していくとの考えが示されると、代理店からは「代理店の特性や独自性を正当に、納得感ある評価をしてもらいたい」との意見が挙がった。

量と質の配分についての議論では、鎌戸氏は基準となる率に質を鑑みた計算方式を考えていると説明。今の手数料率から乖離しないところに落ち着くのではないかとし、良い方向へ成長できるよう特性に合わせた基準設定が可能と強調した。菅氏は一定程度の質を保っていればプラス、量に関しては変更しない方針を明かした。代理店からは、「質の評価に関しては、質の悪い代理店の手数料を落とすような指標があっても良いのではないか」「訪問型の乗合代理店のペーパーレスは難しい点があるため共通のシステムを作って全社で使えるようにしてほしい」との意見や要望が出た。

グループディスカッション

参加者は、グループに別れて着席。パネルディスカッションの合間にグループディスカッションが行われ、各テーブルでは活発な意見が交された。最後に堀井氏から「業界全体を盛り上げるためにも、代理店の募集品質をどう上げるのか社内で議論してほしい」と呼び掛けた。

定例会の前半では、午前中に開催された全体会議の報告が各委員長からなされた他、アドバイザー会員によるショートセミナーが行われた。