結心会 Presents

改正保険業法施行に向けて代理店の未来を支える

最新ソリューション Vol.2

（一社）保険健全化推進機構「結心会」は来る改正保険業法施行を見据え、会員企業と連携し、保険代理店の持続可能な運営体制の構築を支援している。最新テクノロジーや専門知見を活用した各種ソリューションを紹介する連載の第2回目は、代理店オリジナルの業務運営マニュアルを策定する㈱ニュートン・フィナンシャル・コンサルティングと、損保複数社一括見積サービスを提供するｂｏｓｈｕ㈱の2社。

顧客本位の体制整備と自律化を後押し
代理店オリジナル業務運営マニュアル策定

㈱ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング
体制整備推進事業部　山内 岳一郎氏

――自社の紹介を。

保険見直し本舗グループの一員として、テレマーケティングを主軸とした保険代理店業を展開しています。その中で数年前に体制整備推進事業部を立ち上げ、以降、100社を超える保険代理店の体制整備を支援してきました。

体制整備支援の出発点は、十数年前に当社が保険代理店として全国で初めて無予告で金融庁・財務局検査を受けたことにあります。のべ550日にわたる検査を通じて、当社が構築してきた高度なガバナンス・コンプライアンス体制の実効性が裏付けられました。この検査対応の過程で培われた知見やノウハウを自社内にとどめるのではなく、体制整備の課題を抱える他の代理店にも提供したいと考え、事業化に至りました。

――提供するサービスについて。

当社は、体制整備コンサルティングとEラーニングプログラムの二つを軸に、「規程・マニュアル策定」「実行」「監査」「教育・周知」の4本柱でPDCAサイクルを回す包括的なサービスを提供しています。

まず丁寧なヒアリングを行い、各社の実態や課題に合わせ、保険募集や個人情報の取り扱いなど代理店運営に必要な各種規程・マニュアルを共同で整備します。規程類は金融庁による検査で求められる約70種類を網羅しており、策定から現場における確実な実践・定着まで伴走支援します。

運用開始後は、定期的なモニタリングと外部監査を通じて、第三者の視点から募集人の面談記録が適切に作成・管理されているかを確認します。元金融庁特別検査官を顧問とする当社ならではの専門性を生かし、当局視点に基づく実践的なアドバイスを提供します。

教育面では、独自のEラーニングで募集品質の向上と知識の定着をサポートします。各社の乗合状況や個別に策定した規程に即したオーダーメイドのテストを毎月実施し、満点に達するまで再受験する反復学習によって理解の深化と知識の定着を図ります。

全従業員の学習状況や正解率は、各社の管理責任者がリアルタイムで確認することができ、誤答が多く見られた分野については、翌月のテストや研修テーマに反映することで苦手分野の克服を支援します。なお、研修記録はデータとして保管されるため、各種監査にも対応可能です。

さらに、座学だけでは、知識が実務の場で適切に実行されているか、ルールが行動として定着しているかを十分に把握することが難しいため、外部監査のメニューとして募集人を対象としたロールプレイング形式の検証を実施しています。複数の想定ケースを設定し、権限明示や意向把握の適切さ、比較推奨の妥当性などを確認することで、募集人や代理店ごとの課題を多角的に洗い出し、実務に即した改善につなげています。

体制整備を自社で行う場合、専門人材の採用や育成に多大なコストを要しますが、当社のサービスを活用することで、コストを大幅に抑えつつ、より高品質な体制を構築することが可能になります。当社は、圧倒的な専門性を備えた包括的サービスを通じて、代理店の自立化と顧客本位の体制整備の実現を後押しします。

――今後の展望について。

業法改正を見据え、ビッグモーター問題以降、体制整備が急務となっているモーター系代理店に対し、システム会社など外部パートナーと連携したリーズナブルなパッケージ型ソリューションを提供していく計画です。新車ディーラー・中古車販売店・整備工場の3業態別にプランを用意するとともに、損保分野の専門人材の採用を強化し、即応可能な体制を整えています。

――代理店へのメッセージを。

今、保険代理店には、経験や慣習に依存した運営から脱却し、業務を明文化して、組織として再現可能な形に落とし込むことが強く求められています。マニュアルを起点に業務を見直し、正しい方向へと軌道修正していくことこそが、代理店が生き残り、地域から信頼され続けるための第一歩であると私たちは考えます。

マニュアルなくして次の一手はありません。単なるひな形の提供にとどまらず、代理店の皆さまと共に実態に即したマニュアルを作り上げ、自律運営に至るまで伴走し続ける点が当社サービスの強みです。まずは無料のプレ監査を通じて実態を把握されることをお勧めいたします。

比較推奨実務を強力に支援
損保複数社一括見積サービス

ｂｏｓｈｕ㈱
代表取締役　富阪 尚司氏

――自社の紹介を。

ｂｏｓｈｕは2025年3月創業のインシュアテック企業です。父親が長年営んできた保険代理店の現場実感を背景に、私自身のAIエンジニアとしての経験を代理店実務の効率化に生かしたいと考え、業務支援サービスの提供を通じて保険業界に価値を届けることを目的に事業を立ち上げました。

――提供するソリューションについて。

富阪　自動車保険と火災保険の複数社の見積書を一括で作成するシステム「ｂｏｓｈｕ ａｓｓｉｓｔ」を提供しています。保険証券や車検証、賃貸契約書といった各種書類をAI－OCRで読み取り、その情報を各保険会社の代理店システムに反映して見積書を自動作成します。一度の入力で東京海上日動、損保ジャパン、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の4社の見積書を同時に作成することが可能です。RPAを活用し、代理店システム上で見積書を作成する仕組みを採用しているため、履歴を残すことができ、見積条件の修正や申込手続きへの移行の際もスムーズに行えます。

すでに1社と本契約を結び、約6社がトライアル利用中ですが、導入先の代理店からは、従来1社あたり15分程度を要していた見積書作成が、「ｂｏｓｈｕ ａｓｓｉｓｔ」により複数社合計でも5分以内に短縮されたとの声が寄せられています。

見積書の一括作成は、専業代理店はもちろん、ディーラーや整備工場、不動産会社やハウスメーカーなど複数社の乗合が必須となる現場で実効性を発揮すると考えています。見積書作成時間の大幅な短縮は、業務効率化に資するだけでなく、テリトリー制の制約を解消します。さらに更改時や面談中の即時比較提示を可能にすることで、業法改正で求められる比較推奨の実務対応を強力に支援するとともに、顧客満足度の向上に寄与します。また、作成した見積書は全てデータとして保存されるため、意向把握の明確性と選定理由の透明性も確保されます。

――「ｂｏｓｈｕ ａｓｓｉｓｔ」開発の背景について。

非効率な見積書作成が代理店の業務を圧迫する中、現場の方々から比較推奨対応を踏まえ見積業務の負担を軽減したいという要望をいただいたことが開発のきっかけです。

自動車保険から着手した背景には、高い顧客利便性を備えながらも業務負荷の増大により縮小傾向にあるモーターチャネルをテクノロジーの力で支えたいという思いがあります。また、20年間代理店を経営してきた父親が保険募集の効率化と健全化を強く訴えていたことも、事業立ち上げの大きな動機となりました。父の思いを受け継ぎ、良質な代理店が持続的に事業を継続できる環境を整えたい。そう考え、私自身も募集人資格を取得し、代理店の皆さまの協力を得ながら現場に即したサービス開発を進めています。

――今後の展望について。

現行の4社以外の保険会社にも取り扱いを拡大するとともに、傷害や賠責など他種目への展開も進めていく方針です。加えて、どのチャネルにおいても、また経験の浅い募集人であっても一定の業務品質を維持できるよう、自動化サービスの対象業務を広げ、品質のさらなる向上に貢献したいと考えています。

――代理店へのメッセージを。

保険募集は非常に尊い職務です。AIが進展する中にあっても、お客さまとの信頼関係構築には人の力が不可欠です。一方で、募集人の方々は非効率な事務作業や業法対応に時間を割かざるを得ない状況に置かれており、これは大きな損失と言えます。「ｂｏｓｈｕ ａｓｓｉｓｔ」は、募集人の皆さまの負担を軽減し、お客さまに向き合う時間をより確保できる環境を提供します。効率化にとどまらない本質的な価値提供を追求することで、業界全体の発展に貢献してまいります。