

《 第 17 回結心会モーター部会報告 》

8月20日13時から17時までの日程で第17回結心会モーター部会を開催しました。

冒頭、坂井モーター坂井社長から「ビックモーター事件は、お預かり車を故意に傷つけた「器物破損」であり、不正行為で「過大請求」していたのだから刑事問題であると認識している。どこが問題だったかを議論して修正するところが、あまりに多くのことが起こって、ゴチャゴチャになって、金融庁が整備工場代理店に対する監督指針や第三者機関設置を検討するとの展開になり正直困惑している。整備工場にとって自賠責保険は「経営資源」であり、活用することで、営業を強化して来た。こうした背景を維持しつつ、整備工場代理店が集い、生命保険協会作成の業務品質項目をベースにしたガイドラインをモーター部会自主規制委員会で作りたいと考えている。

また、現在進めている生命保険販売は、軽自動車売より利益も高く、お客様の問題解決に関わることでお客様とのグリップが強くなれると考えるので、このタイミング故に一層取組強化すべきと考える。」と挨拶いただきました。

続いて、株式会社TFPグループ田中社長より「保険カルテ」の説明がありました。田中社長からは「お客様が加入された保険をデータ化し見える化させるシステム「保険カルテ」の提案をしたい。生命保険代理店を長年運営しているが、一番注力して実践していることは「既契約をおまとめする」ことです。保険の提案となるとお客様に警戒され商談機会を得るのが困難となるが、既契約を分析しますと言う提案だとハードルが一気に下がることわ実感している。加入契約の見える化は「お困りごと解決」のためにできる一つになり、これをAI使ってできるシステム「保険カルテ」を是非活用してもらいたい。」とお話いただきました。

その後、参加者で今回「自主規制委員会」設立についての意見交換をしました。生命保険協会業務品質項目をベースにしながら、特に「比較推奨」について、自賠責保険については商品説明もしていないので、これを動画等を作成して確実にお客様に説明すること、その上でお客様に保険会社を選択いただき自賠責保険を発行すること、自動車保険も生命保険にあるような一括見積システムを作って乗合全社の一斉見積を作って提案し、どうしてその保険会社を選択したかのエビデンスを残す必要があること、また高齢者対策について意見交換しました。

生命保険協会業務品質議論も保険代理店13社が集まって意見交換して作成されましたので、今回も全国の整備工場代理店が集い、自ら作成したいと考えています。ポイントは「お客様目線」で、お客様のためになるのかを考え、色々なガイドラインを構築

したいと管下背えています。まずは結心会モーター部会会員を委員にストさせますが、是非参画させて欲しいという整備工場さん、板金工場さん、新車ディーラーさん、中古車販売店さん、結心会までご一報下さい。Googleで結心会と検索いただき、メッセージを送っていただければ対応させていただきます。宜しくお願い申し上げます。

