

保険代理店協議会が独自調査を実施

保険会社、代理店の「契約／顧客管理と手数料／売上管理」に関し調査

保険代理店協議会（今野則夫理事長）ではこのほど、保険会社および広域生損保業代理店を対象としたアンケート「契約／顧客管理および手数料／売上管理に関する調査」を実施、その結果を取りまとめた。これは、代理店が主体となり、代理店の立場を理解、精通したシステム開発と体制構築に関して①何がどの程度実現できるか、②保険会社の協力を得られるかの課題を、実現可能性の面から調査したもの。同協議会の発起人の一人である副理事長の堀井計氏に調査目的や今後の対応等について話を聞いた。

業務効率と顧客サービス向上に 業界特有データの活用が必須条件

乗合代理店

保険代理店協議会では、代理店単独では解決困難な課題や悩みについて、団体として保険会社や監督官庁に提言し、交渉や連携のうえ解決を図るため、発足以来定例会議などでさまざまな情報交換を実施してきた。「業務効率を上げるため、そして何よりお客様にきちりとしたサービスを提供するには、しっかりと顧客管理が必要です。また報酬管理や、売上目標と実績の差異を常にみていく予実管理も必要ですが、現在保険会社が提供するデータだけに依拠している、なかなかその体制を構築できないシステムがあります。現状では、乗合かつ広域で企業化していく代理店は歴史的に遅く、保険会社のシステムはそもそもそういった代理店を想定していない」

「代理店向けアンケート」は乗合代理店が望むシステムをどう構築すればいいのかが、また保険会社のシステムに対する考えはどうか、というのを調べるため、この調査を実施しました。システム分科会を立ち上げるとともにシステムリサーチプロジェクトを推進させて、約2か月かけ、生損保40社および広域乗合代理店13社にアンケートを依頼し、2・5種類（紙ベース、Excel、Web Office、独自システム、保険会社提供システム）の方法で管理している。契約情報の確認で保険会社提供システム以外に、「一元管理された管理システム利用」が11社中9社（82%）となっている。

「契約／顧客管理」については、「予実管理」については、「手数料収入の予実管理を」が11社中9社（82%）となっている。実施していないが11社中7社（64%）。ただし、7社のうち1社は「できていないが把握したい」、別の1社は「継続手数料を把握したい」と回答。予実管理を実施している場合は、店舗展開している場合は、店舗単位の振分けが重要となっている。

システム開発・運用の要はコンプライアンス

保険会社との協力体制構築を呼びかけ

「代理店向けアンケート」は乗合代理店が望むシステムをどう構築すればいいのかが、また保険会社のシステムに対する考えはどうか、というのを調べるため、この調査を実施しました。システム分科会を立ち上げるとともにシステムリサーチプロジェクトを推進させて、約2か月かけ、生損保40社および広域乗合代理店13社にアンケートを依頼し、2・5種類（紙ベース、Excel、Web Office、独自システム、保険会社提供システム）の方法で管理している。契約情報の確認で保険会社提供システム以外に、「一元管理された管理システム利用」が11社中9社（82%）となっている。

「契約／顧客管理」については、「予実管理」については、「手数料収入の予実管理を」が11社中9社（82%）となっている。実施していないが11社中7社（64%）。ただし、7社のうち1社は「できていないが把握したい」、別の1社は「継続手数料を把握したい」と回答。予実管理を実施している場合は、店舗展開している場合は、店舗単位の振分けが重要となっている。

「契約／顧客管理」については、「予実管理」については、「手数料収入の予実管理を」が11社中9社（82%）となっている。実施していないが11社中7社（64%）。ただし、7社のうち1社は「できていないが把握したい」、別の1社は「継続手数料を把握したい」と回答。予実管理を実施している場合は、店舗展開している場合は、店舗単位の振分けが重要となっている。



堀井副理事長

「保険会社向けアンケート」を必ず契約を紐付けしないという点に、社員型でも店舗単位で売上を確定しないという問題がある。調査結果を踏まえ、現システムで代理店が求めるもの（表1）に11社中10社（91%）が対応できると回答。①おおよそを促されるケースがほとんどです。この場合証券単位で成立を追いかけて未入金額が1円違うだけで結局目録が確認しなければならぬなど、かなりの管理コストを余儀なくされます。一般的な企業で当然行われるべき予実管理は、保険会社からの提供はその月の手数料データのみであるため、今後5年間、もっと言えば1年間の手数料データも代理店側で管理しないと把握できない。報酬管理では提供されるデータがエクセルでフォーマット化できないもの、また、紙ベースのみのもので、かつ、側への代理店の協力を要する必要がある。このアンケート（ヒアリング）の目的は何かという質問を受けており、協議会の認知度不足、保険会社側への代理店の協力を要する必要があることを認識している。

システム開発・運用の要はコンプライアンス

保険会社との協力体制構築を呼びかけ

「代理店向けアンケート」は乗合代理店が望むシステムをどう構築すればいいのかが、また保険会社のシステムに対する考えはどうか、というのを調べるため、この調査を実施しました。システム分科会を立ち上げるとともにシステムリサーチプロジェクトを推進させて、約2か月かけ、生損保40社および広域乗合代理店13社にアンケートを依頼し、2・5種類（紙ベース、Excel、Web Office、独自システム、保険会社提供システム）の方法で管理している。契約情報の確認で保険会社提供システム以外に、「一元管理された管理システム利用」が11社中9社（82%）となっている。

「契約／顧客管理」については、「予実管理」については、「手数料収入の予実管理を」が11社中9社（82%）となっている。実施していないが11社中7社（64%）。ただし、7社のうち1社は「できていないが把握したい」、別の1社は「継続手数料を把握したい」と回答。予実管理を実施している場合は、店舗展開している場合は、店舗単位の振分けが重要となっている。

「契約／顧客管理」については、「予実管理」については、「手数料収入の予実管理を」が11社中9社（82%）となっている。実施していないが11社中7社（64%）。ただし、7社のうち1社は「できていないが把握したい」、別の1社は「継続手数料を把握したい」と回答。予実管理を実施している場合は、店舗展開している場合は、店舗単位の振分けが重要となっている。

■保険代理店協議会

平成19年10月、㈱ライブプラザホールディングスの今野則夫氏、㈱サルベージンアクトの野村朋夫氏、㈱ホロスプランニングの堀井計氏ら8名が発起人となり、1年間の準備期間を経て設立。「会員がお客様に対して、永続性を持って最善のサービスを提供することを第一とし、あわせて保険業界、代理店の成長・発展に寄与する」ことを目的としており、主に全国展開する広域乗合代理店3社が会員で（21年4月現在、準会員の㈱ニュートン・フィナンシャル・コンサルティングを除く）、募集人約2000名（同）、手数料規模は全体で100億円を超える。

表1. 代理店が求めるシステム

- I. 契約／顧客管理
- ①入力／手作業は最小限 ②すべての保険会社の契約を一元管理 ③契約／顧客への担当者、担当店舗の紐付け ④顧客単位での対応履歴 ⑤満期管理等の保全に対応 ⑥お客様のライフイベントの把握等（マーケティング的な活用も可能） ⑦申込書、設計書等のキャンペーンデータも顧客情報と併せて管理
- II. 売上（予実）／報酬管理
- ①入力／手作業は最小限 ②当月の入金予定を管理可能 ③次月以降の継続手数料の把握可能 ④未収金計上時には各保険会社からの手数料データにて消込み可能 ⑤異動、解約・失効等のメンテナンスに対応 ⑥手数料情報を自動的に募集人、店舗単位で振り分けられる仕組み

表2. 手数料データの標準化

【データフォーマット案】
・ファイル形式…Excel or csv形式

項目	内容
証券番号	証券番号
契約者名	契約者氏名
保険種類	保険種類
契約年月日	契約年月日
保険料	保険料
手数料(税込)	手数料
支給年月	保険会社から代理店への手数料振込日
払込方法	月払、年払、一時払等の種別
保険年度	初年度、2年目、3年目…の区分
回目	何回目の手数料であるかの明示
募集人CD	募集人を特定するコード
募集人名	募集人氏名
店舗／拠点CD	店舗もしくは拠点を特定するコード
店舗／拠点名	店舗もしくは拠点名称

※CD=コード

「保険会社向けアンケート」は乗合代理店が望むシステムをどう構築すればいいのかが、また保険会社のシステムに対する考えはどうか、というのを調べるため、この調査を実施しました。システム分科会を立ち上げるとともにシステムリサーチプロジェクトを推進させて、約2か月かけ、生損保40社および広域乗合代理店13社にアンケートを依頼し、2・5種類（紙ベース、Excel、Web Office、独自システム、保険会社提供システム）の方法で管理している。契約情報の確認で保険会社提供システム以外に、「一元管理された管理システム利用」が11社中9社（82%）となっている。