

代理店

▶ 最高品質のサービスの提供に向けた取組み

▶ 気候変動の「緩和」に向けた取組み

最高品質のサービスの提供に向けた取組み

代理店業務品質向上の取組み

連携

SOMPOホールディングスグループの代理店は、お客さまへ保険商品・サービスのご案内や各種手続きを行い、万が一の事故の際には、お客さまからの事故のご連絡の受付・保険会社への連絡、解決に向けたアドバイスなどを行い、お客さまにとっての「顔の見える」安心の窓口として業務品質や保険募集の基盤を支えています。

当グループでは、お客さまに満足していただける適切なアドバイスと十分なサービスを提供できる代理店の育成に注力しており、業務品質向上のため、コンプライアンスや商品知識、販売技術、事故対応、法律・税務などに関する知識やスキルを伸ばす場を提供するとともに、代理店の経営支援なども行っています。



代理店集合研修の様子

代理店に対するサポート体制

連携

●研修制度

SOMPOホールディングスグループでは、定期的な集合教育研修を開催することで代理店の業務品質の向上を図るとともに、全国の地区本部や部店が独自で研修を行い、代理店の立場に立った高品質できめ細かな教育を実施しています。

また、全国に代理店業務やコンプライアンスに関する専門社員を配置し、代理店経営に関する個別相談や業務管理も行っています。

●コンサルティング力の向上

損保ジャパン日本興亜では、契約内容の説明から、署名・捺印不要のペーパーレスによる契約締結までを完結できるシステムを代理店に提供しています。本システムはパソコンのほか、お客さまの視認性を高めるため画面サイズの自由伸縮機能などに優れたタブレット端末にも対応しており、代理店のお客さま対応力のさらなる向上を支援しています。また経営管理が可能なシステムを搭載し、代理店経営の効率化も支援していきます。

●代理店研修生制度

SOMPOホールディングスグループでは、「保険のプロフェッショナル」の養成を目的として「代理店研修生制度」を運営しています。この制度は有能な人材を代理店研修生（トータルライフアドバイザー）として採用して各種教育を行い、代理店の募集従事者・経営者として活躍することを支援する制度です。教育業務を委託しているグループ会社の損保ジャパン日本興亜保険サービスでは、集合研修や代理店実務を中心としたより実践的な教育を実施し、きめ細かな指導を行っています。

●業務品質向上

「お客さまの声」や「お客さまアンケート」の分析結果などをもとに、お客さまに安心をお届けし、ご満足いただくために、契約時や事故対応時などの基本的な行動のガイドラインを「代理店の安心行動基準」として定め、定着に向けて取り組んでいます。



タブレット端末によるお客さまへのご案内

気候変動の「緩和」に向けた取組み

全国に広がる代理店と連携した環境負荷低減の推進

連携

損保ジャパン日本興亜は、全国に広がる代理店と連携しながらバリューチェーン全体での環境負荷低減に取り組み、地域に根ざした環境保全活動の展開のため、継続的な啓発活動と組織的な推進を図っています。自動車整備工場代理店の全国代理店組織「AIRオートクラブ」では、2008年度から、会員の中で環境に配慮した事業活動を積極的に行う自動車整備事業者のボランタリーチェーングループ「エアeショップ21」を展開しています。エアeショップ21グループでは環境に関する国際規格「ISO 14001」を全店で取得するなど、CO₂削減の取組みに力を入れてきました。また、グループ加盟店は各社工夫をこらし、自動車整備業において特に削減効果の高い「リサイクル部品の使用促進」、「電力使用量の削減」などを積極的に行ってきました。CO₂を毎年着実に削減し、2014年度は約350トンの削減を達成しています。これらの取組みが評価され、エアeショップ21は、環境省「平成27年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰<対策活動実践・普及部門>」を受賞しました。

また、全国プロ代理店組織「JSA中核会」では、「AIRオートクラブ」と共同で、インターネットの集中購買システムを活用したグリーン購入の推進に取り組んでおり、両組織あわせておよそ4,500会員（2017年3月現在）の会員登録をいただいています。

地域に根ざした社会貢献活動により、代理店組織が全国各地の情報発信拠点となって、お客さまや地域の皆さまへそれらの取組みの輪を広げています。



平成27年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 授賞式の様子