

## 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

損保ジャパン日本興亜では、委託代理店に対して、お客さまへ保険商品・サービスのご案内や各種手続きを親切・丁寧に行い、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を行うなど、代理店業務品質向上に取り組んでいます。

また、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、コンプライアンスや商品知識、販売スキル、事故対応、法律・税務などに関する教育の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

損保ジャパン日本興亜では、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

損保ジャパン日本興亜では、「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・支援を行うことで、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。実際の教育は、保険募集業務等の実務ノウハウを持つ損保ジャパン日本興亜保険サービスが担い、集合研修や代理店実務を組み合わせた実践的な指導を行っています。

## ●業務品質向上

損保ジャパン日本興亜では、「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」に向けた取り組み

## 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、全国の委託代理店と連携し、バリューチェーン全体での環境負荷低減や地域に根ざした環境保全活動を展開するために、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組織「AIRオートクラブ」では、2008年度から、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ティアチェーングループ「エアeshop21」を展開しています。エアeshop21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削減の取り組みに力を入れてきました。また、グループ加盟店はそれぞれ工夫をこらし、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、2016年度は約180トンの削減を達成しています。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4,400会員（2018年3月現在）の登録をいただいています。

両組織共同での車いす清掃活動、海岸清掃、献血など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取り組みの輪を広げています。



## リサイクル部品を使うと地球が喜ぶ!!

リサイクル部品を使った場合、新品部品と比べ販売店に届くまでの工程が減り、CO<sub>2</sub>を削減できます。

例えばフロントドアの場合

<ol style="list-style-type: none"> <li>1 海外の鉱山で鉄鉱石を採掘</li> <li>2 船で日本まで運搬</li> <li>3 製鉄所で鉄(鋼材)を製造</li> <li>4 運搬</li> <li>5 自動車製造工場でのアに加工</li> <li>6 運搬</li> <li>7 販売店</li> </ol> <p style="text-align: center; background-color: #008000; color: white;">新品部品を使った場合</p>	<p><b>削減できるCO<sub>2</sub>はなんと約100kg!</b></p> <p>100kgのCO<sub>2</sub>は、ブナの木9本が1年間に吸収する量と同じ</p> <p>リサイクル部品は環境に良いだけでなく、新車価格に比べ、よってリーズナブル! 詳しくはスタッフにおたずね下さい</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 必要に応じて解体、洗浄</li> <li>2 運搬</li> <li>3 販売店</li> </ol> <p style="text-align: center; background-color: #008000; color: white;">リサイクル部品を使った場合</p>	

エアeshop21についての詳細は、こちらへ <http://www.alreshop21.jp/>

ISO14001認証取得

加盟店



