

当社の人材育成研修の紹介（海外研修について）



1. 海外研修の趣旨及び目的

当社は、保険契約を頂いているお客様に、よりよい保険提案・サービスを提供できるよう社員教育に注力しています。今回は、各種の研修の中で平成15年より行っております米国での海外研修について紹介させていただきます。

当社は、保険先進国である米国の保険事情を学ぶべく、米国の保険代理店・ブローカーの業界団体である I I A B A (Independent Insurance Agents & Brokers of America) に会員として参加しています。

毎年、米国各地で開催される I I A B A の年次総大会に出席するとともに、同団体から選出される最優秀保険代理店を訪問し、その優れた経営・お客様サービス（ベストプラクティス）を学び、実際に肌で感じることによって当社の人材育成に活かしています。

平成21年度におきましては、4月30日よりワシントン DC にて開催された I I A B A 年次総大会に参加するとともに、最優秀保険代理店2社を訪問して参りました。その報告をさせていただく前に、I I A B A が最優秀代理店として選出する基準である「ベストプラクティス」について紹介します。

ベストプラクティスとは、I I A B A が最優秀保険代理店はどのような行動をとっているのか、保険代理店業界の中で情報を共有しようとして構築したものであります。最優秀保険代理店に選出されるためには、顧客に優れたサービスを提供しつつ、IT技術を駆使し、効率的に業務を運営し高い収益性を誇っていることが必要です。

当社は、米国の保険代理店からベストプラクティスを学び、お客様により優れたサービスを提供できるよう研修の一環としています。

今回の研修に参加して、改めて多様化・高度化するお客様のニーズにお答えするためには、今後ますます「人材育成」が重要となるとの印象を深めました。

2. ご参考

(1) 2009年IIABA年次総大会



IIABA（別名ビッグ・アイ）は、米国51の州協会、日本、台湾、韓国、フィリピン、カリブ諸島等の海外会員で構成される連盟組織で、会員数は2万4千社、雇用人数では30万人をカバーし、米国の独立保険代理店・ブローカーの65%が加入しており、月刊誌の発行や保険に関する教育セミナー、コンベンションの開催等に加えて、保険商品（例：エージェント専門家職業賠償責任保険等）の販売や法制度の整備推進に関するロビー活動等、幅広く活動をしています。

IIABAの年次総大会は、総会、セミナー、ワークショップに加え、保険会社、システムベンダー、サービス業、事務機器業者等が、情報交換の場として幅広く参加する展示会が同時に開催されています。

セミナーでは、保険代理店同士の連携について講演を受けました。「連携」は、強さに応じて、Aggregators, Alliances, Franchises, Networksと呼ばれております。米国の20%の保険代理店が、これらの「集合体」を形成しているといわれています。最大の集合体は2700社もの保険代理店で組成されています。

集合体のメンバーになるとITの共有化、人事教育、経理の一括管理、専門知識の活用等、様々な規模のメリットを享受することができます。

IIABAも、小規模代理店に対し営業支援、各種情報サービスを提供する等、様々な形で応援をしています。

米国の保険代理店は、約3万7千社ありますが、平均社員数は12～13名程度の規模ですから、多くの保険代理店は合従連衡を通じて生き残りを図っているというのが現状のようです。



(2) 訪問した最優秀保険代理店のご紹介

①会社概要

・A社

1853年設立 合併を繰り返し現在に至る

本社所在地 ニューヨーク州ベーコン市

06年度ベストプラクティス代理店として表彰される

社員数 13名

収入 100万ドルのうち個人保険65万ドル(65%)

・B社

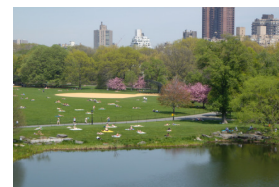
1984年設立

本社所在地 デラウェア州ウィルミントン市

08年度ベストプラクティスとして表彰される

社員数 80名

収入 900万ドルのうち企業保険720万ドル(80%)



②ベストプラクティスの内容紹介

・A社

1. IT戦略を強化し、営業効率化と顧客管理を実施している。
2. 個人契約管理は、徹底してペーパーレス化を図っている。(PC管理)
3. 契約一覧(対応履歴等)からリアルタイムな情報を得て契約更新に活用している。
4. 保険料試算サイト(民間)を参考に、ニーズにあった商品を顧客に提供している。
5. 顧客の信用リスクや建物物件リスク等に関する外部データを活用している。

・B社

1. 企業に対してリスクマネジメントを通じて、各種保険の提案を徹底している。
2. 役割分担を徹底し、専門分野の高度な知識に基づき顧客サービスを提供している。
3. 顧客のロスコントロール(防災を含む)を重視している。事故をどのように防ぐかについてのノウハウを蓄積しそれに基づきアドバイスを実施している。
4. ITを営業戦略全般の軸にしている。
5. 民間マーケットである労災、医療の分野に対しても独自の顧客対応を行っている。

(3) 海外の保険事情

①世界の保険マーケットの保険料規模上位5カ国（1ドル100円として）

1. 北米 約123兆円（世界の約30.3%）
2. 英国 約46兆円（世界の約11.4%）
3. 日本 約42兆円（世界の約10.5%）
4. フランス 約27兆円（世界の約6.7%）
5. ドイツ 約22兆円（世界の約5.5%）

②世界の3大損害保険会社（1ドル100円として売上ベース）

1. アリアンツ 約14兆円（ドイツ）
2. バークシャーハザウエー 約12兆円（米国）
3. AIG 約11兆円（米国）

（注）東京海上グループは世界9位（約3.2兆円）

③世界の3大ブローカー（1ドル100円として売上ベース）

1. マーシュ&マクレナン 約1兆1000億円（米国）
2. エーオン 約7000億円（米国）
3. ウイリス 約2500億円（英国）

④米国の主な保険事情

1. 保険行政は各州法で管理されており、営業する場合は、各州単位で認可が必要。因みに、銀行や証券会社は連邦法で管理されている。
2. 約2400社の保険会社が存在し、商品やマーケット毎に細かく専門性を重視した会社運営がされている。（全州で運営している保険会社は一部の大手に限定されている。）
3. 原則、グローバルな大企業はブローカー扱い、国内企業は独立保険代理店（independent insurance agents）扱い、個人は地域代理店扱いが主なマーケットとなっている。
4. 原則、健康保険や労災保険が民間で運営されており、生命保険や損害保険の大きなマーケットとなっている。従って、それらの巨大マーケットの保険引き受けノウハウは相当専門性が要求される為、扱っているブローカーや独立保険代理店も企業向けのリスクマネジメントの保険サービスで差別化を図っている。

(4) 当社の各種リスクマネジメントサービスの紹介

当社の企業向け各リスクマネジメントサービスの概要に関しましては、当社HPの『法人のお客様』のページに記載されておりますので、是非ご覧ください。当社は殆どの損害保険会社、生命保険会社と取引をしています。

お客様の立場に立って、企業の皆様および個人の皆様のニーズやご要望にお応えしていく所存ですので宜しくお願い申し上げます。

