



(損保版)

第1~4月曜日発行
発行所 新日本保険新聞社
大阪市西区靱本町1丁目5-15
電話 (06) 6225-0550 (代表)
FAX (06) 6225-0551 (専用)
購読料 1か月2200円
(消費税、送料込み)
©新日本保険新聞社 2019

シンニチ保険Web
www.shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー
閲覧パスワード
xyz_xyz
2019年12月2日 AMまで
※偶数月の第一月曜日正午ごとに変更

日本損害保険鑑定人協会(東京・千代田区、内山真会長)は11月8、9日の両日、第6回損害保険鑑定人フォーラムを東京・千代田区の御茶ノ水ソラシティで開催した。フォーラムは全国の鑑定人たちが自己研鑽や相互研鑽、交流などを図ることを主たる目的に年に一度、開くもので、今年で6回目の開催となった。今回は加盟事務所の鑑定人や保険会社社員、日本代協の会員代理店など損保関係者270名超が一室に会した。

専門家・実務家団体としての責任果たす

日本損害保険鑑定人協会 第6回フォーラムを開催



フォーラム会場の様子

鑑定人の顧客本位とは？

被保険者含めて価値ある存在に

フォーラム初日は、メインタイトルを「顧客本位の業務運営」とし、弁護士法人中央総合法律事務所 錦野裕介弁護士が「損害保険鑑定人の顧客本位とは」について、次いで福岡の保険代理店「株式会社グッドサポーター」の中島克海代表が「地域密着のプロ代理店における顧客本位の業務運営とは」について、それぞれ講演した。

この点を踏まえたうえで錦野氏は「損保会社にとっての顧客は被保険者等であるため、これらの顧客からすれば鑑定人は損保会社のメンバー(外部委託先)といえる。鑑定人はそういう意味での顧客(被保険者等)にとつての価値も当然、考える必要がある」として「それが鑑定人の顧客本位といえるのではないか」と述べた。

春秋
今から40年ぐらいい前のことだ。画一的な商品規制に異を唱える観点で各社が独自商品を競い合った時期があった。その時、野球保険といったスポーツを対象にした様々な保険や学習塾総合保険のような既存の保険を組み合わせた商品が登場。こうした動きは大きなうねりにはならず一過性のお祭り騒ぎのような形で終焉した。商品開発部門は分かっていたのだ。リスクを小さく切り刻む保険は表面的には消費者に歓迎されても、保険の本質に照らし合わせれば「邪道」だと。

「底流での大変化」

異議である。総合的な保険がいくつもの保険に細分化されると、消費者は加入の都度、保険会社に対して社費分を重複して支払うことになる。消費者の保険への無知につけこんだ販売手法だと主張したのである。今、デジタル革命の進行の中で、アメリカで1980年代の半ばに、当時、有名な市民活動家であったラルフ・ネーダー氏が保険会社を相手に大きな反乱を起こした。最も大きな要求の自動車保険料の強制的引き下げとともに、他の要求の中に入っていたのが細分化された保険への

まったく様変わり状況が現出している。スマホを通じて加入する「LINEほけん」は、ハワイ・グアム・サイパン旅行保険、キャンプ安心保険、お花見安心保険など消費者の気を引くネーミングで超短期の保険を提供している。少額短期保険のジャストインケースは第一生命の開発したWEBアプリ「Sn a p i n シュアランス」に保険を販売している。保険会社の販売管理費用、損害調査費用、代理店の手数料等を最小化することが可能になった結果である。今、保険の底流でとんでもない大変化が生じている。(知足)

全国代理店の問い合わせに対応

有人チャットを導入

三井住友海上は、10月下旬から、全国の代理店の問い合わせ対応に有人チャットを導入した。同チャットの導入により、代理店は電話やメール等で営業担当者に問い合わせることなく、タイムリーに回答を得ることができる。これにより、代理店や営業担当者が問い合わせ対応にかけられる時間を大幅に短縮できるため、その時間をより丁寧

なお客さま対応等に充てることが可能となる。また、同チャットでは、対応オペレーターに、代理店の属性やAIを活用した問い合わせ対応システム(AIシステム)での検索内容が連携されるため、求めている回答を素早く導き出す仕組みを構築している。AIシステムは、IBMの高度な日本語解析エンジンをもつ「IBM Watson Explorer」とAIテクノロジーである「Similarity Search」(類似文書検索エンジン)を採用している。代理店や同社社員、チャットのオペレーター等が問い合わせ内容をパソコンにて文章入力して検索すると、質問内容を分析・解釈し、あらかじめ機械学習した1万件を超えるマニュアル等の情報

このシステムを活用しても疑問点が解決しない場合に、本チャットに誘導する。代理店とパソコン画面を共有する機能も加えて、照会応答ソリューションを総合的に進化させている。問い合わせ対応に要する時間の短縮により、お客さま対応のさらなる向上に加えて代理店・社員の業務効率化や生産性向上につながる。

有人チャットの概要
同チャットは、全国の同社代理店からの問い合わせに対応している。これまでAIシステムの導入に加え、効果的に回答候補の絞り込みができるよう、「更問機能(特許出願中)」を追加するなど、同社は問い合わせ対応の高度化を図ってきた。

- (1)対象種目
自動車保険・火災保険の事務に関する照会対応
(2)利用対象者
全国の同社代理店

不足の声が災害対策の最前線から指摘されている。損保協会による鑑定人登録数は4000人を超えた。20年前の登録者数が800人だったことを考えると5倍に増えた。特に注目したいのは、昨年1年間で3500人増加したということだ。しかし、その実感を伴わないのは、その同業者の大半が鑑定人実務に就いておらず、当協会が所属鑑定人数は依然、1000人程度しかないことにはかならないと述べるなど、協会所属鑑定人数の増強を課題の一つに挙げた。

また、鑑定人業界の健全化に向けては「自然災害に便乗して、特定修理業者による善意の保険契約者への保険金不正請求や過剰請求をそのかすケースが後を絶たない。その一部には鑑定人資格を有する者もいると認識している」と指摘したうえで「私たちは、これ以上こうした事態を放置してはならない。私たち鑑定人はこの事態を解決に導く立場にあり、その責任があると考えている。当協会では公益社団法人化への準備を進めている。さらに、鑑定人資格の公的資格化または準公的資格化に向けて損保協会や行政当局との対話を始め、事態の正常化に向けて的確に、その専門化・実務家の団体として責任を果たしていかなければいけない」と協力を呼びかけた。



内山会長

全化に向けては「自然災害に便乗して、特定修理業者による善意の保険契約者への保険金不正請求や過剰請求をそのかすケースが後を絶たない。その一部には鑑定人資格を有する者もいると認識している」と指摘したうえで「私たちは、これ以上こうした事態を放置してはならない。私たち鑑定人はこの事態を解決に導く立場にあり、その責任があると考えている。当協会では公益社団法人化への準備を進めている。さらに、鑑定人資格の公的資格化または準公的資格化に向けて損保協会や行政当局との対話を始め、事態の正常化に向けて的確に、その専門化・実務家の団体として責任を果たしていかなければいけない」と協力を呼びかけた。