



川端氏

て業務品質の重要性を再認識していると説明した。その上で、今年から開始されたT.Q.V

シンボルシティ冒頭で
は、保険ブザ代表取締
役の川端恒久氏が開会の
あいさつに立ち、「業務
品質向上が受け身の取り
組みにならないよう、何
のために推進するのかと
いう目的意識をあらため
て持つことが大切だ」と
呼び掛けた。また「お客
さま起点の姿勢を日々の
業務に落とし込み、業務
品質を絶えず高めていく
ことが不可欠」と強調
し、同日のプログラムを
通じてそのヒントを共有
せず、保険ブザ顧問
社会保険労務士（経営）
ンサルタント）の広沢寿
氏（コトブキ経営労務研
究所代表）が「業務品質
を超えて私たちが目指す
世界」と題して講演し
た。広沢氏は、東京海上
日動の事業代理店認定制
度について、中核代理店
構想からTQ制度を経て
TQV制度へと変遷して
きた歴史を振り返り、数
字重視の傾向が強まる中
で、保険会社があらため
していきたい」と述べた。

東京海上日動の有志専業代理店ネットワーク「保険プラザ」は昨年11月28日、「第28回全国大会2025シンポジウム」を男女共同参画センターヨコハマ（神奈川県横浜市）とオンライン配信によるハイブリッド形式で開催した。「体制整備と自己点検で高める業務品質」をテーマ（サブテーマ「お客様起点の代理店経営の実現」）とする今回は、東京海上日動の代理店認定制度、TOP（TOP QUALITY&VALUE）の意義を再確認する講演を皮切りに、メンバーアイテムによる体制整備や自己点検の実践、デジタル活用による新たな業務品質向上策の紹介の他、登壇者による座談会などが実施され、多くのメンバーアイテムが参加した。

保険プラザ 第28回全国大会シンポジウム開催 体制整備・自己点検から探る業務品質

制度は従来のT.Q制度とは「別の制度」と言つてよいほど思想も内容も大きく異なり、認定取得に向けて各代理店が体制面・運営面で相応の準備をされをつくり上げられるのは経営者と社員であると述べた。

また広沢氏は、毎年行う代理店による内部自己監査が「形骸化し、点検

店自身が文統的に繁栄しないければ果たせないと指摘。TQV認定の取得もそれ 자체が目的化しては本末転倒であり、あくまで「お客様を守り続け料を得られることが顧客サービスの充実にもつながるといった長期的メリットを示し、それによって社員の納得感が醸成されている」と語った。

れないか」と相談を受
たことがきっかけで開業
を着想したという。ま
は各代理店が取り組む
己点検業務を効率化・
度化するツールとして

独自開発の代理店向け自己点検支援アプリも紹介

代理店およびその水準に近い代理店だろうとの見解を示した。

今後目指す姿としては、「業界品質（TQV品質）」を充足し、関連法規や社会的規範を守り、ソリューションビジネスの展開も視野に、「強い競争力を持った独自ブランド」を築き、そして「ホワイトでやりがいのある組織」の全てを満たした会社であり、それが目的になつていないと問題提起し、「卓検は全員が目的を理解して、成果につなげて初めて意味を成す」と強調した。その意識の下、自己点検を日常業務における継続的な改善活動につなげていくことが重要だと述べて、いくことが重要だと語った。

統いて、メンバー代理店である㈱ウォーム代表取締役の奥田耕平氏と同社業務管理責任者の名古

水野氏

「たための通過点として捉えるべきだと述べた。また同氏は、TQV制度の要件は一見すると基本的な事項が中心に見えるが、「そもそもの当たりが支える“続けられていく”と題して講演し、保険プラザで開発した

後の9月1日にサービスをリリースした。AIを活用したプログラミングにより短期開発を実現したが、当初は具合も多く、会員有志の協力で毎週改修を行なった結果、現在は安定運用しているという。木下氏自身も同アプリを活用して代理店実務の監査に臨み、「『T en k e n t』のおかげもあり、高い評価を得られた」とい



水野氏

取締役の水野
己点検の新し
Tenken
“統けられる
体制整備”
「」と題し
て講演し、
保険プラザ
で開発した
代理店向け
自己点検支
援アプリ
ラミングにより短期開発を
を実現したが、当初は
具合も多く、会員有志
社の協力で毎週改修を
ねた結果、現在は安定運
働しているという。水野
氏自身も同アプリを活
して代理店実務の監査
臨み、「『Tenken
+』のおかげもあり、高
い評価を得られた」とこ
後9月1日にサービ
をリリースした。

A black and white photograph showing three men seated at a long, light-colored conference table. The man on the left is wearing a dark suit and glasses, looking towards the center. The man in the middle is wearing a light-colored sweater and is looking down at his laptop. The man on the right is wearing a white t-shirt with the word "WARM." printed on it and glasses, also looking down at something on the table. On the table in front of him is a small black device with several circular logos on it. In the background, there is a large whiteboard mounted on a wall and a set of double doors.

の効果をアピールした。「T enk en+」は、代理店の自己点検業務をオンラインで一元管理できるウェブツールであり、紙やExcelで行っていた内部チェックや社員研修をクラウド上で完結できるものとなる。経営者および責任者が募集人それぞれの専用画面が用意され、教育コンテンツと確認テスト、

CAサイクルが自然に回る環境を整備できたと強調した。

最後のセッションでは、広沢氏をモデレータに奥田氏、名古屋氏、再び登壇し「体制整備と自己点検が導くお客様起点の代理店経営」をテーマに座談会を行った。広沢氏は「保険会社の指標を全てこなすことを

体で共有していると述べた。また、奥田氏は「制度に対する感情や葛藤を率直に社内で開示し、対話を重ねることが現場の納得感につながる」と述べ、これを受け、浜沢氏も組織内で方向性を共有するには、「例えば代理店合併時のように、丁寧な対話の積み重ねが欠かせない」との見解を示した。

るだけでは経営が成り立たない」と述べ、提示された施策を取捨選択することも必要だと指摘した。これを受け、奥田氏は「当社は保険会社とは別の会社という立場を明確にし、TQVの取得はたしかに重要な一步だが、その先にある姿に目配ることに注力している」と語った。名古屋氏も、TQV取得の本来の目的を「代理店が永続的に繁栄し、お客様から選ばれ続けるため」と位置付け、それをチーム全員で実現するための取り組みを強調した。