

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

東京海上日動の有志専門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横浜（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「お客さま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、TQV（TOP QUALITY&VALUE）の意義を再確認する講演を皮切りに、メンバー代理店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、登壇者らによる座談会などが実施され、多くのメンバー代理店や関係者が参加した。

シンポジウム冒頭で、してきたいと述べた。は、保険プラザ代表取締役 社会保険労務士（経営コンサルタント）の広沢寿氏（コトフ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、東京海上日動の専門代理店認定制度について、中核代理店構想からTQV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



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TQV

独自開発の代理店向け自己点検支援アプリも紹介

制度は従来のTQV制度とは「別の制度と言ってよい」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重ねているとし、今後生き残っていくのはTQV認定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

屋領二氏が「TQVの一步その先へ」当たり前の基準をあげよう」と題して講演を行った。奥田氏は、保険会社が掲げる「お客さまをお守りする」という使命も、代理店自身が永続的に繁栄しなければ果たせない指摘。TQV認定の取得もそれ自体が目的化しては本末転倒であり、あくまで「お客さまを守り続け

り前のレベルを上げる」と「TQV達成への近道になる」との考えを示した。名古屋氏もその方針を社内でも共有していると述べた上で、品質向上によって正当に最大の手数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くと語った。



水野氏

次に、保険プラザ役員でアライヴコンサルティング㈱代表取締役の水野洋氏が「自己点検の新しいカタチ」Tenken+が支える「続けられる体制整備」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

「Tenken+」について、後者の9月1日にサービスを開始し、約2カ月後にリリースした。AIを活用したプロگرامミングにより短期開発を実現したが、当初は不具合も多く、会員有志の協力で毎週改修を重ねた結果、現在は安定稼働しているという。水野氏自身も同アプリを活用して代理店実務の監査に臨み、「『Tenken+』のおかげもあり、高い評価を得られた」とそ

最後のセッションでは、広沢氏をモデレーターに奥田氏、名古屋氏が再び登壇し「体制整備と自己点検が導くお客さま起点の代理店経営」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そうとす



座談会の模様（左から広沢氏、名古屋氏、奥田氏）

点検結果のレポート共有までがデジタルで一体化されている。水野氏は「義務としての自己点検を仕組みとしての自己点検へ進化させること」を開発の目的に掲げ、苦手ときれがちなチェック（評価）とアクション（改善）の部分をシステムで補完することで、PDCAサイクルが自然に回る環境を整備できた」と強調した。

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、広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。