

第69回ベストプラクティス東京セミナー

代理店業務でのA-I活用事例共有

日本独立エージェンツとフローカー協会（I I A B J : Independent Insurance Agents & Brokers of Japan）は11月13日、T K P ガーデンシティP R R E M I U M 東京駅丸の内中央で「第69回ベストプラクティス東京セミナー」を開催した。今回のセミナーでは「乗合代理店が成長するために」をテーマに、保険ビジネスへのA I 活用事例に関する講演や、財務省関東財務局理財部金融監督第四課の吉田雅輝課長による基調講演「保険業界の構造的課題への対応」などが行われ、会員企業を中心とする参加者が熱心に耳を傾けた。



浜中会長

新たな共同戦略を打ち出す重要性を強調した。

南保険センターの事業計画書を自動生成する様子を参加者に示した。生成結果のポイントや修正の考え方をその場で解説し

次に、(株) バリュー・エージェンシー社長と(株)甲ながら進行し、AIを活用した計画づくりの実際の進め方を具体的に説明した。

トの千秋昌康社長と(株)甲南保険センターの田中真由美社長が登壇し、「保険ビジネスにおけるAI活用事例」をテーマに講演した。千秋氏と田中氏

その後、バリュー・エージェントの担当者が登壇し、自社における先進的なAI活用の取り組みを紹介した。

まず生命保険営業の研

修向けに開発したロールプレイングシステムでは、営業職員が時間や相手に制約されず何度でも模擬商談を練習できる環境を実現したという。対話相手が人間ではなくAIであるため失敗を恐れ



吉田氏

分けているとし、これにより、業務の効率化と標準化の双方を進めていると説明した。

さらに近年登場した「AIEージェント」については、AIがRPAなど複数のツールを自動的に使い分け、人間に代わって一連の業務を遂行する仕組みだと紹介した。現状では人間が顧客と対話してニーズを聞き取りAIに指示を出す必要があるものの、既に海外ではAIが適切なツールを選択してタスクを自

くこと、苦情受付・処理体制の整備、募集記録の作成・保存、代理店内部での業務監査体制の確立等が義務化されると説明した。中でも「記録の作成・検証が極めて重要なポイント」だとし、各社が実施した施策や業務運営状況を継続的に検証、モニタリングするPDCAサイクルを確立する必要性を説明した。

は、特定大規模乗合損害保険代理店に対し内部管理体制の強化が求められていると、具

保険業界の構造的課題への対応解説

ず試行錯誤で、習熟度に応じて応答レベルも調整可能で「心理的安全性が高い」ことが利点だと紹介した。

動実行するケースが出現しており、「将来的には業務の完全自動化も現実味を帯びている」と述べた。

また同社では、代理店業務の定型作業について R P A を積極的に活用していると紹介した。見積取得など複数保険会社に共通する作業は「Biz Robo! (ビズロボ)」といった外部ツールを利用し、一方で自社特有の処理には自社開発の R P A を用いるなど、業務内容に応じたツールを使い

次に関東財務局の吉田課長が登壇し、「保険業界の構造的課題への対応」と題して基調講演を行った。同氏は冒頭、近年発覚した保険業界の不祥事や制度上の問題点を概観した上で、金融庁が講じた制度対応や監督強化のポイントについて解説した。

まず改正保険業法で

さらに金融庁の監督指導の実効性を確保しなければならぬと述べた。吉田氏は「当局もこうした取り組み状況をモニタリングし、必要に応じて

募集管理が行われているかを代理店監査等で検証し、問題があれば期限付きで改善を求めるなど指

導の実効性を確保しなければならぬと述べた。吉田氏は「当局もこうした取り組み状況をモニタリングし、必要に応じて

保険会社に行政処分を行う」と述べ、保険会社への監督を強化する方針を示した。

向上や法令遵守など業務品質を重視した指標へ変革すべき」とし、監督指針にもその旨が明記されていることを説明した。

加えて、改正では保険仲立人（ブローカー）の供託金が最低1000万円に引き下げられ、顧客か

競争を防ぐための規律が設けられた他、従来どおり保険会社から手数料を受け取る場合には、その額や割合を契約者へ開示

するルールが新設されたことなども説明した。

吉田氏はこれら一連の制度変更について、「い

な規制環境の下で、独立系代理店が真に実力と良識ある専門家集団として成長していくことに期待すると述べた。



左から田中氏、千秋氏

まず改正保険業法で