対話型AIも日本語で対応可能だが…
難しい言い回しの漢字 音読み訓読みには対応困難

この頃はニュースも控え目なチャットGPT。公開されて早1年を迎えますが、「ちょっと試してみた」なんて代理店さんもいらっしゃるでしょう。

チャットGPTは、対話型AI（人工知能）のチャットボット（※文字で会話できる）で、基本言語は英語なのですが、日本語で質問してもちゃんと日本語で答えてくれます。

AI（人工知能）なんて自分には関係のないものと、理解できないものに抵抗のあるデジタルアレルギーの方でも、決してハードルの高い代物ではなく、グチを聞いてくれる話し相手程度に使ってみるのも有りです。

「お腹が空いた」と何気なくつぶやくと、さりげなく身体を気遣ってくれ、「なんか面白いことはない？」と聞くと、こちらが飽きるまで嫌な顔一つせず（当たり前ですが）つき合ってくれます。

ヤバい…少し面白くなってきました。

意地悪な質問や、批判的な質問をぶつけても、あたかも人が答えているのではないかと思うほどの真摯な応対に、だんだんとこのAI（人工知能）がかわいく思えてきますのでぜひお試しください。

まだまだ代理店の業務として活用できるレベルではありませんが、時に文章を整理するのに便利です。

例えば、会議録などは発言のままに記録していくと文字の羅列になりがちです。そんな時、チャットGPTに「この文章を要約して」と指示すると上手に要約してくれます、「重要なところだけを抜粋して」と依頼すると要点をスッキリと整理してくれます。

ただ、さすがのAI（人工知能）も、まだ日本語が苦手のようで、難しい言い回しや漢字の音読み訓読みには苦労するようです。

この日本語の言い回しや漢字の読み方は日本人でも難しく、「あれっ。そうだったの!?」と、正しくもあり、誤りでもあるような表現はたくさんあります。

保険代理店向けにチョットだけ抜粋しましたので、頭の体操にいかがでしょう。

◆答え

①【ケガを負う】

傷を負った状態をケガというので重複した表現です。「頭痛で痛い」のようなものですね。「ケガをした。傷を負った」が正しい言い方です。

②【対処療法】

正しい漢字は「対症療法」。一時しのぎ的な意味合いですので、「対処法」という言葉は一般的に使いますが、療法が続く場合は「対症」となります。

③【続柄…ぞくがら】

「つづきがら」が正しい読み方です。

④【依存症…いぞんしょう】

どうやら「いそんしょう」と静音が本来の読み方のようです。

⑤【出生率…しゅうせいりつ】

保険業界の方は耳慣れていますが「しゅっしょうりつ」ですね。

⑥【三階（建）…さんかい】

これ、濁音で「さんがい」です。

⑦【十階（建）…じゅっかい】

これは「じっかい」といいます。

ちなみに、【甘味処】は「かんみどころ」？…私の年代（昭和）では「あまみどころ」でしたが、そのくせ食品添加物の甘味料は「かんみりょう」と言っていました。AI（人工知能）が日本語に苦労するのはコレでしょうね。

株式会社一期（いちご）保険事務所
代表取締役　石井 裕二
HP▶http://ichigo.sweet.coocan.jp/

夢 145

株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役　藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。

10月になり一気に秋めいてまいりました。私の地元では播州秋祭り、各地でお祭りが開催される時期になり季節の移り変わりを感じる今日この頃です。

「事務品質向上セミナー」を開催
事務社員も意見交換などで刺激

早くも上半期が終わり今年度も残すところ半分。上半期はいろんなことがありましたが、私達保険代理店がしなければならないことは、いつも変わりなく続いていくわけで、芯がぶれることなく日々精進していきたいと思っております。

この度、私がブロック長をつとめておりますJSA中核会関西第一ブロックの組織部会主催で「事務品質向上セミナー」を開催いたしました。

参加者は代理店店主と事務社員リーダーという初の試みでしたが、福井の代理店の有限会社ファースト企画の西山紀子社長を講師にお招きし非常に盛会でセミナーを終えることができました。

グループディスカッションでは事務社員、経営者に分かれ、特に参加いただいた事務社員の皆様には、各代理店さんで事務社員さんがどのような役割を果たしているのか、日々どのような悩みを抱え仕事をしているのか色々と意見交換ができ刺激になったようです。

いわずもがな代理店業務の根幹をなすバックオフィスですが、私達代理店店主ももっともっと事務社員にも光を当てて、事務社員が日々行っている業務を当たり前と思わず感謝の心を持つ気づきとなりました。

今後もっと事務社員さんの交流が深まり横の繋がりができていくような施策も考えていきたいと思います。

『代理店の未来を語る SINCE 2030』

鍵握るソリューション型営業
需要高まる企業向け新種保険

1. はじめに

日本の損害保険代理店制度は、BIGモーター事件を受けて、新たな局面に立たされている。アメリカとの制度の違いを踏まえながら、日本の損害保険代理店が直面する課題と将来の展望について考えてみる。

2. 日本とアメリカの保険代理店制度

日本の損害保険代理店制度はBIGモーター事件の影響もあり、兼業代理店を中心に新たな局面を迎える可能性がある。この状況を理解するためには、海外の動向との比較が有効だ。例えば、アメリカを参考にすると、日本でわずか1％のシェアしかないブローカー制度が、アメリカでは主要なチャネルとして機能している。この制度では、保険商品の中から顧客の要望や状況に適合するものを選び、顧客を代理して各保険会社から商品を選定して提案することを主な業務としている。また、保険代理店の構成においても日本と異なり、兼業の保険代理店が少ないと言われている。主な理由は、資格取得の難易度にある。アメリカの制度では、従来より多岐にわたる保険から最適なものを提案する必要があるため、試験は厳格で、十分な学習を行わないと合格は難しいようだ。一方、日本の代理店試験は、1996年の自由化以前に損害保険約款が「算定会の標準約款」として統一されていたため、保険会社ごとの違いを学ぶ必要がなく、相対的に簡単だったとの認識がある。

このことから、日本の代理店制度においても、専門知識を基盤にした保険提案を行うための適切な試験を通過して、顧客の代理として最適な保険を提供する姿を描くことができる。

3. 専業代理店の活躍とFD（フィデューシャリー・デューティー）

今後、兼業代理店に対する規制が強化される可能性がある中で、専業代理店の役割がより重要となると予想され、専業代理店同士の競争もさらに激化すると考えられる。この競争環境下で、代理店が持続的に成長するための鍵は、顧客の状況や要望を深く理解し、最適な保険を提供することにある。これは、金融庁が提唱するFDに合致し、代理店は社会保険などの周辺領域も含んだ専門的知識を活かして、顧客の資産状況や取引経験、ニーズを把握し、適切な提案を行う必要がある。

4. DXによる環境変化

さらに、DXの進展と共に、自動運転車の普及やシェアリングエコノミーの成長が見込まれる。この動向が進むと、自動車保険や物保険の需要は減少し、賠償責任保険等の新種保険の需要が高まることが想定される。個人向け新種保険は限定的となるため、企業向けの保険が中心になると予想される。

5. ソリューション型営業とERM（Enterprise Risk Management）

このような状況下では、企業相手のソリューション型営業が鍵を握ると考えられ、単に保険商品を提供するのではなく、企業の経営全般に資する提案が求められる時代が到来するであろう。そのためには、企業の経営リスクを幅広く把握し、それに対するソリューションを提示できるスキルや知識、すなわちERMが不可欠となる。

6. リスキリング（reskilling）

現代の働き方や技能の習得に関する考え方が変わりつつあり、リスキリングの重要性が注目されている。昨年の臨時国会での岸田首相の所信表明演説で、リスキリングへの予算拡大が示されている。この流れは、代理店にとっても、FDやERMなどの新しいスキルや知識の習得が不可欠であることを示している。これらのスキルを持ち、変化する市場のニーズに応えることができる代理店が、将来的な成功を収めることができると考えられる。

7. まとめ

日本の損害保険代理店制度は、多くの変革の時期を迎えている。国内外の事例や新しい制度の導入、技術の進展など、多岐にわたる要因が影響を与えている。代理店がこれからの時代を生き抜くためには、顧客のニーズを的確に捉え、適切な提案やサービスを提供することが求められる。そのためには、絶えず新しい知識やスキルを習得し、変化する市場に対応する柔軟性を持つことが必要と考える。

【筆者】久保田晋爾氏
中小企業診断士　共創デザイン総合研究所上席研究員