

2026年6月22日

～お客さま本位の業務運営の実践に向けた代理店体制整備を後押し～
A I を活用した代理店自己点検の対話支援ツールを導入

MS & ADインシュアランス グループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：海山 裕）は、保険業界向けシステムを手掛ける株式会社 hokan と連携し、保険代理店の業務品質向上と保険会社のガバナンス強化に向けた自己点検チェックのA I 分析・対話支援ツールを構築しました。6月に一部の部支店で先行導入し、10月から全国に本格展開します。

当社は、均質で深度ある対話と実効性の高い支援を通じて、健全かつ適切な保険募集を実施するための代理店体制整備を後押しするとともに、「お客さま本位の業務運営」を実践していきます。

1. 背景

2026年度より、損害保険会社による保険代理店に対する指導等を補完するための業界共通の枠組みとして、一般社団法人日本損害保険協会による「代理店業務品質評価制度」の運営が開始されました。本制度では、保険募集の品質を確保・向上させるため、業界共通の評価基準に沿った自己点検チェックに主体的かつ自律的に取り組むことが求められています。また、保険会社においても、代理店の適切な業務運営を支援するため、対話をベースとした均質で実効性のある指導力が期待されています。

2. ツール概要

対象代理店の代理店監査情報・顧客アンケート等の当社独自の実態データを基に、代理店の自己点検チェックシートの回答と実際の業務運営に乖離がないかA I が分析します。その上で、代理店ごとの特性や課題を分析し、保険業法や関連法令、当社の代理店業務マニュアル等と照らし合わせて、より良い保険募集の実現に向けた改善ポイントや対話アドバイスをA I が作成します。また、代理店との対話やフィードバック内容の記録・管理が可能です。

<活用方法>

(1) 指導品質の標準化によるガバナンスの強化

A I の分析結果を基に、当社営業担当者の経験や特質に左右されない均質的な改善提案や、代理店ごとの特性を踏まえた対話を実現します。また、対話記録・管理機能により、保険会社として一貫性のある継続的な支援体制を構築します。

(2) 対話結果を代理店評価制度へ連動

対話を通じて当社営業担当者が最終的に評価した内容を、当社独自の代理店評価制度の判定要素として活用します。自己点検チェックを評価制度と連動させることで、実効性ある仕組みを構築します。

3. 今後の展開

今後も、保険業界を取り巻く環境変化や法令改正等に対応し、本ツールの機能拡大等、代理店の体制整備に取り組んでいきます。なお、2027年4月に予定しているあいおいニッセイ同和損害保険株式会社との合併後も本ツールを活用していく予定です。

<株式会社 hokan の概要> (<https://www.corp.hkn.jp>)

設 立	2017年8月1日
所 在 地	東京都中央区日本橋茅場町1-8-1 FinGATE KAYABA 202
代 表 者	代表取締役社長 横塚 出
事 業 内 容	保険代理店向け顧客・契約管理サービス「hokan®」を提供するインシュアテック企業。意向把握、比較推奨等を含めたCRMシステムや周辺領域の製品を複数開発。