請求漏れをなくすのが代理店の責務

事故受付から完了までの管理が業務

主幹保険会社のオンラインには、お客様対応記録の機能が装備されており、CRM（カスタマ・リレーションシップ・マネジメント）のレベルとは言えなくとも、有効に活用されている代理店さんも増えてきました。

代理店は、顧客情報に留まらず、さまざまな業務の記録や資料の保管をしておく必要があります。しかしながら、まずに記録する者、記録を見る者と、担当ごとにバラツキがあり、信頼性のあるデータの蓄積がままならない現状です。蓄積されたデータは参照し、分析し、業務に活かすことが重要な目的なのですが、何よりもデータ入力の手間が壁となります。記録の重要性を理解していないスタッフには、日々のデータ入力は余計な作業でしかないのでしょう。

若干旧聞となりましたが、2月に自動車保険「臨時費用保険金」の遡及した不払い事案がニュースで取り沙汰されました。

不払いが保険会社だけの責任か否かは論点により相違もありますが、弊社では、保険会社と共に事故の処理に携わる代理店にも責任の一端があると考えています。それは、事故の受付から完了までを管理することが当然の業務と位置づけているからです。

お客様は、保険金の支払い要件（約款や規定）を理解し、請求できる保険金を判断することは無理な要求です。そのために、私たち代理店に契約を任せてくださるケースもありますから、漏れのない保険金請求のアドバイスは代理店の責務とも言えます。「そのための代理店だろうと」言われてしまうと返す言葉は見つかりません。

弊社で取り扱った事故に不払いの事案はなかったか？…保険会社の対応の結果を待つまでもなく、過去の（対象期間の）事故データを洗い出すことにしました。万一、弊社の契約者に不払い事案があるならば、保険会社からの通知より先に、事前に契約者と打ち合わせしたいからです。

独自の事故処理システム

不完全なデータ避けられず

弊社では20年前から独自の事故処理システムで管理していましたので、保険金支払いの事案データは簡単に抽出できます。もとより今回は、対人・人傷（一部対物）の臨賞の事案ですので、それほどに多いデータ数ではありません。抽出したデータの保険金支払項目に臨時費用（または見舞費用）と入力されている明細が見つかるとホッとします。

ところが、抽出したデータを全て展開すると、一部のスタッフで保険金支払いの入力を怠っており、支払い実態の判別ができないデータも存在します。「事故の受付から支払いまで責任を持って管理する」という事務所の方針が徹底されていない結果でしょう。

各担当の理解の相違や判断により不完全なデータは避けられず、たとえ高度なシステムであっても、人の手が携わる以上精度の高いデータの蓄積、そして完全な業務は難しいものなのでしょう。しかし、以前に、作為的な不完全は「悪質な会社」であり、システムや業務が不完全なのは「ダメな会社」と表現された記事を思い出します。管理徹底が不完全で「ダメな社長」と暗喩されているようで身に詰まされる思いです。

さて、当該の主幹保険会社が、過去の膨大なデータをいかにサルベージし、いかなる基準で不払いの対象を精査したのかはブラックボックスです。その後、どれほどの不払いの回復が実施されたかは知る術はありませんが、その回復に向けた迅速な初動と、お客様はじめ代理店の立場にも配慮した対応には安心感がありました。

・・・ん。

≪40≫

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

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://homepage2.nifty.com/ichigo/

夢 31

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。2013年度が終わり2014年度が始まりました。

2013年度は個人的にはあまり営業成績は芳しくない1年でしたが、会社全体としてはそれなりの成績を残すことができました。これもひとえに社員全員の頑張りがあってのことと社長として大変感謝をしております。また新年度4月以降も社員一同力を合わせて頑張っていきたいと思います。

ということで社員全員の頑張りもあり、13年度もメーカーである損保ジャパンが定めるエリアサポートプロ代理店としての認定を受けることができました。エリアサポートプロ代理店として認定を受けるためには挙績や事務処理、お客様サービス、経営などのさまざまな指標をクリアしなければなりません。本当に社員一丸となってさまざまな指標を意識して1年間取組み続けた結果だと思います。

さて、今年度はメーカーである損保ジャパン社は日本興亜社との合併を控えております。合併に伴い、このエリアサポートプロ代理店制度も大きく様変わりするやに聞いております。今まで以上に求められる指標は厳しくなるみたいですが、それは求められる代理店像が今まで以上に質の高いものになるということだと思います。

今年度もお客様からも、メーカーからも求められる質の高い代理店を目指してさまざまな指標を意識し、ハードルをクリアしていけるよう社員一同頑張っていきたいと思います。

エリアサポートプロ代理店

13年度も認定を受ける

現代人のカルテ

知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

281

歯科医国家試験の低合格率

資格試験の原点を逸脱

相対評価で合格者調整

平成26年度の講座がスタートしました。同25年度の医療系国家試験の結果は第108回医師国家試験は全国80校から8632名が受験して7820名が合格。合格率は90・6％とほぼ例年通りでした。

第107回歯科医師国家試験は全国29校から3200名が受験して2025名が合格。合格率は63・3％と、この数字は年一回の試験に変更された昭和61年以降で最低の数字でした。

また、第103回看護師国試は全国1111校から5万9171名が受験して、5万2900名が合格。合格率は89・4％とこれも例年通りでした。

看護師はこの他にEPA―外国の看護師が日本の試験を受験する制度があり、280名が受験し29名が合格。合格率は10・4％とインドネシアやフィリピンでは日本に対する批判があるほど低合格率です。即ち問題の日本語の文章が理解できないためのような結果になっているのです。

さて、医師、歯科医師、看護師と3つの国家試験の合格率を比較すると、いくつかの問題点が見えてきます。

特に歯科医師の合格率が極端に低いことに気がつきます。国家試験の受験者はもちろん大学等をきちんと卒業している人たちです。即ち、大学の卒業試験に合格しているわけで、第二次世界大戦以前ならそのまま資格を手にするはずの人たちなのです。

にもかかわらず国家試験でおよそ5名に2名は不合格になっているのですから、何らかの作為を感じるのではないでしょうか。本当に成績が悪ければ卒業できないのですから、当然、国家試験を受けることができないのです。

では何がこの低合格率の理由かと言うと「歯科医過剰」「歯科医院過剰」が原因なのです。全国の歯科医師の資格を有している人が10万1576名（平成22年12月31日現在）で、歯科診療所が約6万8000施設あり、コンビニより多いといわれている現状です。

それに対して医師は29万5049名の有資格者で、全科あわせて診療所数約10万施設と明らかに歯科診療所数が多いことが分かります。皆さんのお住まいになっている街でも、例えば、駅を基点に徒歩10分圏内に何箇所の歯科医院があるか思い起こしてください。その数の多さに驚かされるはずです。

そこで厚生労働省は本来一定のレベルに達していれば合格させるべき国家試験に相対評価を導入することで、合格者数を調整するようになったのです。

かつては60％正解すれば合格だったラインが年々上昇しています。医師や看護師でも90％が合格するのではなく、10％が不合格となるわけで、これはもう資格試験ではなく競争試験になっているわけです。

因みに、かつて全県に医学部を作り、医師数が大幅に増加したので、入学定員数を削減しました。その結果、今日の医師偏在や不足をもたらしたことを忘れて、また、今現在過剰な歯科医師数の調整をしているのです。

ということは、早晩、高齢の歯科医師が現役を引退すれば、歯科医不足、歯科治療難民があらわれることは火を見るより明らかなのです。

他科に比べて歯科医の場合、引退年齢が早いだけに案外、早々とそんな事態が招来する可能性もあります。

医師や歯科医師の養成には長い時間がかかるので、外科、小児科はすでに現時点でも大変な状況にあるにもかかわらず、近視眼的な発想で合格率を調整しているのが厚生労働省なのです。

安易な抑制策は医療システムの危機を招来