

AOAセミナー2023 参加報告

日本共済協会 調査研究部長 **かめい 亀井** **たかし 隆**

1. はじめに

AOA（ICMIFアジア・オセアニア協会）セミナー2023が、2023年9月26日～27日の間、オーストラリア・シドニーで開催され、日本、オーストラリア、韓国、スリランカ、中国、ニュージーランド、フィリピン、香港など12の国・地域から34団体、116名が参加しました。

日本のAOA会員からは、JA共済連、JF共水連、こくみん共済 coop、コープ共済連、日本共済協会の5団体、24名が参加しました。

当セミナーでは「未来へのビジョン～AOA会員の経営計画／事業戦略～」をテーマに活発な意見交換、質疑応答が行われました。本稿では2日間にわたって開催された当セミナーについて、主な内容を報告します。

なお、当セミナー期間中には、若手リーダーの交流等を目的とするヤングリーダーズプログラムも開催されました。その模様については本

誌3月号で掲載する予定です。

2. セミナー1日目（9月26日）

(1) セッション1（開会挨拶、基調講演）

セミナー会場となったフラトンホテル・シドニーの会議室には多くの参加者が集い、活気に満ちたセミナーの開幕となりました。

開会にあたり、AOA会長柳井二三夫氏（JA共済連理事長）から挨拶がありました。新型コロナウイルス感染症の影響により5年ぶりに対面での開催となった今回のセミナーの開会にあたり、対面の価値について再認識し、2日間という限られた時間のなかで、幅広く交流を図ってもらうとともに、各団体の更なる発展や安定的な経営に資するよう、今回のセミナーを有意義なものとしてほしいとの期待が込められた挨拶でした。

その後の基調講演では、BCCMのメリーナ・モリソン氏が登壇し、オーストラリアにおける協同組合・相互扶助保険業界の歴史と将来展望について説明がありました。オーストラリアに

AOA（ICMIFアジア・オセアニア協会）

ICMIF（国際協同組合保険連合）の地域協会のひとつとして1984年に設立され、アジア・オセアニア地域の11カ国46団体が加入している（2023年10月現在）。

アジア・オセアニア地域の協同組合保険運動の発展支援や会員相互の交流機会の増大および友好の促進を目的に、セミナー等を定期的実施している。



AOA会長（JA共済連理事長） 柳井 二三夫 氏

は2,000近い協同組合があり、組合員数は延べ3,300万人と、社会的に非常に大きな存在となっています。オーストラリアは気候変動、貧富の格差拡大といった課題を抱えていますが、協同組合はそれらの課題を解決する力を持っており、政府に対してさまざまな場面で協同組合が担う役割の重要性について訴求しているとのことでした。社会的ニーズに対応することで協同組合は成長してきており、今後も成長し続けなければならないというモリソン氏の言葉に、協同組合に対する誇り、使命感を強く感じました。

(2) セッション2 (魅力ある組織・職場づくり)

【ICISP (フィリピン) セシリア・ラグーナ氏】

魅力的な組織づくりのためには魅力的な職場風土の醸成が最も重要であるとの認識のもと、ICISPではワークライフバランスを重視した働き方を導入しています。家族を持つ職員に対して柔軟な勤務形態を導入するとともに、職場への子どもの同伴、家族を招待したパーティーの実施、誕生日休暇等の制度を導入しています。また職員のスキル向上を目的として、国際的なトレーニング・会議への参加奨励、大学院進学支援等も行っています。

有能な人材、特に今日重視されるITに精通した人材は、国内の大企業に勤める傾向が強く、

協同組合を目指す人は多くはないという悩みを抱える中で、ICISPは魅力ある職場を提供し、近年大きな成長を成し遂げることができました。「チームのモチベーションを上げるために重要なことは？」という質問に対して「その人の価値が組織にとって重要であることを伝えること。誰もがこの組織の中で満足している」と答えたラグーナ氏からは、魅力ある職場風土の醸成に成功し、事業を成長させてきた自信が感じられました。

【JA共済連 別部直樹氏】

JA共済連人事部次長の別部氏からは、JA共済連が制作した「染むカード」の紹介がありました。

現在わが国では、仕事に対する価値観の多様化、少子高齢化による就業人口の減少等、社会



JA共済連 人事部次長 別部 直樹 氏

「染むカード」

「信頼」「志」等の価値観を示す単語が書かれた66枚のカードを使って、次のようにプレイします。

- ①手札が5枚になるようにカードを配る。
- ②順番に山札から1枚引き、手札6枚のうち自分の価値観にマッチしない1枚を捨てる。
- ③自分の価値観にあった5枚が集まったらアガリ。(ただし、早さや順位を争うものではない)
- ④全員がアガったら、なぜ自分がこの5枚を選んだかひとりずつ説明する。その際他のメンバーはそれを聞いて感じたことを伝えあう。



染むカード



染むカードを体験する参加者

環境が大きく変化しています。このような中でJA共済連では社会環境の変化や諸課題に対応し、社会や職員に選ばれ続ける組織を目指して、「多様な人材の活躍」「職場活性化」「働き方の見直し」を3本の柱として、すべての職員が活躍するための支援を実施し、組織力の向上に取り組んでいます。

この中で、「職場活性化」の一環として取り入れているのが「染むカード」です。「染むカード」は、カードゲームを通じて自分が大切にしている言葉を伝え、また相手のことを理解するコミュニケーションツールとして活用されています。別部氏は「『染むカード』の『染む』には、心にしみる言葉、自分たちが大切にしたい言葉という意味を込めている。『染むカード』を通じて職員がコミュニケーションを図り、相互理解を深めることにより、安心して働くことができる職場環境づくりに寄与している」とその導入成果を説明しました。

会場では実際に「染むカード」をプレイする時間が設けられ、セミナー参加者全員が「染むカード」を体験しました。私自身も世界各国から集まった参加者がしだいに打ち解けあい、お互いに対する理解が促進される状況を会場で実感することができました。ファシリテーターを務めたICMIF会長のロブ・ウェセリング氏からも、「染むカード」によって会場にエネルギーが満ちあふれ、メンバーの新たな側面を発見することができたと賛辞が寄せられました。

(3) セッション3 (CX：持続可能な顧客体験戦略—ブランディング、チャネル、共済の仕組み、付加価値サービス)

【こくみん共済 coop 高橋忠雄氏】

こくみん共済 coop専務理事の高橋氏から、現在取り組んでいる「CX Challenge」について説明がありました。

こくみん共済 coopでは、2009年に業務品質基準を策定し、共済金支払等の事務処理に関して品質・処理日数等の基準を定めました。一方で近年では品質による差別化が困難になるとともに、顧客体験やコミュニケーションの取り方が変化するなど、新たな課題が顕在化してきました。このことからこくみん共済 coopではCX（顧客体験）を重視した品質向上を目指していくという方針のもと「CX Challenge」を策定しました。若手組合員を中心に「こくみん共済 coopが最も大切にすべきことは共済金支払いの場面である」という声が多く寄せられたことから、共済金支払場面でのCXにフォーカスし、指標を設けながら「対応策の検討→行動→調査・分析→改善策の検討」というCX実践サイクルを回していくというものです。

高橋専務は「この取り組みは支払部門だけでなく、日常のお付き合いから加入、共済金請求までのあらゆる場面で、最後の支払いの場면을想像しながら日々それぞれの担当業務を行っていきましょうというものです。『“漏れなく”“齟齬なく”^{ていねい}“丁寧”に、心を込めて共済金をお届けしたい』という我々の思いを組合員に実感してもらえよう、この取り組みを通じてチャレンジをして



こくみん共済 coop 専務理事 高橋 忠雄 氏

いきたい」と今後の抱負を述べました。

また、「CX Challenge」は、CXの向上が職員の満足・やりがいにつながるという循環も目指しています。「With組合員」という考え方のもと、組合員とともにCXを通じて職員も満足度が上がっていくという循環は、セッション2で取り上げた魅力ある組織・職場づくりにも通じる興味深い内容でした。

【カプリコーン（オーストラリア） ジャッキー・ミルズ氏】

今回のAOAセミナーでホスト役を務めているカプリコーンは、家族経営的な自動車サービス業者を主な顧客（組合員）として補償事業を展開しています。同社では組合員の満足度向上のためには職員、サプライヤーといった事業の関係者すべてが満足する必要があるという「カプリコーン・コミュニティ中心主義」を掲げています。

CXに関して重視している指標は顧客ロイヤリティスコア、満足度スコア、労力スコア（会社とのコンタクトのために顧客が要する労力のスコア）の3つです。これらの指標の分析結果から、期待を十分に満たすサービスを提供することにより、顧客から信頼され、多くの顧客が満足していることが分かりました。一方、コールセンターでのたらい回しや、適切な時間帯での顧客対応（ニュージーランドの顧客には5時間の時差を踏まえた対応が必要となる）等、顧客が不満を持っている点も明らかになっているので、これらの解決が今後の課題ということでした。

(4) セッション4（デジタル：デジタルイノベーションおよび／またはデジタルトランスフォーメーションによる顧客サービスの強化）

【コープ共済連 坂本繁氏】

コープ共済連共済推進担当執行役員の坂本氏からは「組合員の声を生かし、人中心のDXを実現する」と題して講演がありました。



コープ共済連 共済推進担当執行役員 坂本 繁 氏

コープ共済連では、コールセンターオペレーターや全国の生協職員等CO・OP共済に関わるすべての職員宛の組合員からの声を「組合員の声管理システム」に登録し、商品開発やサービスの向上に役立てています。この取り組みから、スマホからの共済金請求や、WEB経由での契約内容変更・更新手続き等、さまざまなサービスの向上が実現し、そのことが、顧客満足度生命保険部門で2年連続第1位という結果に結びつきました。

また、組合員の生活をよく知り保障に精通している職員が、組合員との会話をもとに最適な保障プランを提案する「どこでも加入システム」も導入しています。組合員は電話等で相談を行い、この相談を受けた職員は提案プランをURL付SMS等で返信します。組合員は送信されたURLからWEBページにアクセスし、提案プランをじっくり検討したのち自分のタイミングで共済に加入できます。組合員と職員の距離が近く、家族構成やライフスタイルの変化に気づくことができるというCO・OP共済の強みを活かせる仕組みが「どこでも加入システム」です。

最後に坂本執行役員は「組合員の声、社会の声に耳を傾け、デジタル技術を手段として組合員の声を形にし、たすけあいを実感できる共済であり続ける」と決意を述べました。「組合員からの“ありがとう”の声は私たちの原動力。苦情、意見・要望は私たちが前に進む道しるべ」という言葉がとても印象的でした。

【Vimo SEWA（インド）アシャベン・アジメール氏 ルチ・アガーウォール氏】

Vimo SEWAからは、自社で活用しているデジタル技術の紹介がありました。

同社では、2020年にモバイルアプリを開発し、これにより加入手続き、保険料収納、保険金の請求・支払業務等をアプリで行えるようになりました。現在ではおよそ50%の業務がアプリを経由して行われています。アプリの活用により、事務処理負荷が軽減され、その分を営業活動に充てることで以前と比べて2倍の保険料収入を得ることができています。

また、同社はデジタル金融リテラシー教育にも力を入れています。小規模起業家を対象として、デジタルプラットフォームの利用方法等について研修を行い、これまで8,000人が受講しました。受講者からは、事業の効率化、時間の有効活用等の効果があったとの声が寄せられ、大変好評だということでした。

3. セミナー2日目（9月27日）

(1) 特別講演

【スイス再保険 ヤニック・エヴァン氏 ピュッシュ・シャルマ氏】

スイス再保険から「AIと機械学習が保険にもたらす革新」と題して講演がありました。

現在の保険業界では、顧客のニーズを理解し、それを満たすための商品の開発や顧客対応等でAIの活用が期待される分野が多くあります。例えば自動車保険分野において、機械学習を活用し、価格変動に対する顧客の反応の違いを分析し、価格弾力性に応じて顧客対応を行ったり、失効リスクの高い顧客を検知し、保全活動を効率化するなどの事例がすでにあります。

また建物保障分野においては、自然災害発生時に迅速な査定業務を行うため、AIを活用したプラットフォームも導入されています。航空写

真等のデータとAIを組み合わせ、被害範囲・程度・種類等を瞬時に評価することで、査定プロセスにおける時間・コストおよび査定漏れを大幅に削減できます。

AIの活用は、コスト削減等による保険会社側の利点だけでなく、顧客側にも個々のニーズにあったサービスを迅速に受けられるという利点があります。技術革新が続くこの分野で、どのようなサービスが登場するのか、今後とも注視していく必要があると感じました。

(2) セッション5（気候変動への取り組み）

フィニティコンサルティング（オーストラリア）のラーデ・ムスリン氏は、気候リスクに関連して、保険会社は巨大台風、山火事等の物理的リスク以上に、社会が脱炭素化に向かって変遷していく際の移行リスクへの対応を重視すべきだと説明しました。脱炭素化による産業構造の変化にとまない、資産の棄損や市場の喪失が発生する一方、新たな成長機会・新たな製品へのニーズが喚起されることから、これらに対する保障について、保険会社は早急に対応を検討すべきだと述べました。

また、スイス再保険のアリソン・ドリル氏は、自然災害による経済損失は増加傾向にあり、この原因が気候変動によるものであることを示しつつ、今後はリスク予防に向けた取り組みが重要であると強調しました。家屋の補強のために使用する資金を契約者に融資したり、再発リスク回避のために保険金を利用して洪水対策を施した家屋には追加の給付金を支払うといった、リスク予防の観点から保険会社が行っている事例が紹介されました。

その後、ギャラガーリー・ジャパン社長の野口剛志氏をファシリテーターとしてパネルディスカッションが行われました。この中では、気候関連の情報開示基準の協同組合への影響や、登壇者のひとりであるCLIMBS（フィリピン）のノエル・ラボーイ氏が説明したパラメトリック¹

¹ パラメトリック（保険） 実際の損害発生の程度に関わりなく、特定の指標（パラメーター）が契約時に設定した条件を満たした場合に保険金が支払われる保険。



パネルディスカッションの様子

を利用した気象保険に関する質疑など、さまざまな観点から気候変動に関する議論が行われました。

気候変動を原因としたリスクに対して、個人や団体が単独で行えることには限度があります。このような場を通じて世界各国の協同組合が共に手を携えて知見を共有し、行動に移すことができれば、私たちは気候変動という世界的規模の問題に対してイニシアティブを発揮し、重要な役割を果たすことができるのではないかと、その可能性を再認識することができたセッションでした。

(3) ICMIF特別プログラム

セミナーの最後は、ICMIFからロブ・ウェセリング会長とショーン・ターバックCEOが登壇し、ICMIFの活動内容や今後の取り組み等について説明がありました。

また、日本からはJA共済連柳井理事長が登壇し、JA共済の歴史を振り返りつつ、スマホアプリ等を利用したデジタル技術の活用や予防サービスの観点から実施しているさまざまな活動について紹介がありました。コロナ禍を契機に価値観や生活様式が変化する中、普及推進や事務、人材育成といった点からJAにおける課題を抽出し、JA共済連と共にこれらの課題を深掘りし、対策を考え、事業基盤の再構築を速やかに行うことが現在のJA共済の課題だと説明するとともに、「もっと寄り添い、もっと届け、もっと繋がる」のメッセージのもと、未来にわたり安心と満足を提供していきたいと決意を述べました。

4. おわりに

今回のAOAセミナーは、新型コロナウイルスの影響により香港以来5年ぶりの対面での開催となりましたが、この間に世界中の人々の思考や行動様式は大きく変化しました。さまざまなデジタル技術がこの数年で急激に私たちの生活の中に浸透してきています。各国の協同組合がこれまで培ってきた組合員との絆を新たな技術を用いてどのように強化していくのか、協同組合ならではの活用方法に今後ますます関心が高まるように感じました。

またこの間、地球温暖化による異常気象がもたらすリスクが、はっきりと目に見える形で私たちの前に現れるようになりました。2021年にICMIFと国連防災機関が発行した「保障から予防へ」でも述べられているとおり、リスク予防を重視する取り組みや協同組合が果たすべき役割は今後ますます重要になってきます。当セミナーはこのことを再認識するよい機会となりました。

このセミナーにおいて、私も参加者のひとりとして仲間の熱気から多くの刺激を受けました。当セミナーが、アジア・オセアニア地域の協同組合／相互扶助の保険組織の仲間が集い、共に語り学びあう素晴らしい場となっていることを実感した2日間でした。



セミナー会場の様子