

<ICMIF総会報告 I>

ICMIF（国際協同組合保険連合）ロンドン総会 参加報告

日本共済協会 調査研究部
次長 大関 一彦

2017年10月、ロンドン（イギリス）において開催されたICMIF総会の報告をお届けします。

<本稿の構成>

1. はじめに
2. 総会 1 日目
 - (1) 会員総会
 - (2) 新しい時代に求められる新しい保険のかたちをリ・デザインする
3. 総会 2 日目
 - (1) 様変わりする規制と政策
 - (2) 「明日の世界に向けて保険業界をリ・デザインする」
4. 総会 3 日目
 - (1) アップリフト・ミューチュアル（インド）
 - (2) スライベント・フィナンシャル（アメリカ）
 - (3) DEVK保険（ドイツ）
5. 総会 4 日目
 - (1) 顧客ニーズの変化とそれに対応したサービスの提供
 - (2) データの収集・保護・管理
 - (3) これから必要とされる才能
6. 総会に参加して

今回の総会は、10月17日から20日までの4日間にわたり、イギリス・ロンドンにおいて開催されました。日本からは、J A共済連、全労済、日本再共済連、コープ共済連、大学生協共済連、神奈川県民共済、J A共済総合研究所、当協会の8団体から35名が参加しました。

総会では、「保険をリ・デザインする」をテーマに、基調講演をはじめ、ICMIF理事や会員団体役員等によるパネル・ディスカッションが行われ、日本会員からもコープ共済連の佐藤利昭理事長がパネリストとして登壇しました。

また、18歳から35歳の若手リーダーの交流などを目的として、「ヤングリーダープログラム」が初の試みとして実施され、55名の若手職員が同プログラムに参加し、日本からもJ A共済連、全労済、コープ共済連、大学生協共済連の4団体から13名が参加しました。

印象的な講演や討論内容などについて、いくつかご紹介させていただきながら、総会の報告をしたいと思います。

なお、ヤングリーダープログラムについては、J A共済連からの参加者による報告が28ページに掲載されています。

1. はじめに

ICMIF総会は、2年に1回開催され、世界各国から協同組合／相互扶助の共済・保険組織のリーダーが一堂に会する国際的な大会です。ICMIFは世界の協同組合／相互扶助の共済・保険組織を代表する唯一の国際的連合体で、現在、75か国280の団体が加盟しています。

2. 総会 1 日目

総会は、ICMIFの会長であるヒルデ・フェルナイレン氏からの開会宣言で始まり、そのなかで同会長は、世界40カ国の115の会員団体から363名が参加し、今回の総会が史上最大の参加規模となったこと、そして、各組織の将来を担う

55名のヤングリーダーたちが参加していることを大変喜ばしく思う旨を語られました。

フェルナイレン会長の開会挨拶のあとに、「保険の役割をリ・デザインする」をテーマとするチャールズ皇太子財団国際持続可能性ユニット理事のジャスティン・マンディー氏、ならびに「破壊する側になるか破壊される側になるか—常に時代を先取りするために」をテーマとするIBMのグローバル・マネージング・パートナーであるアンドリュー・グリル氏の基調講演があり、会員総会、フェルナイレン会長をはじめとするICMIF理事会メンバー6人によるパネル・ディスカッションが続きまして。

(1) 会員総会

会員総会での活動報告において、「ICMIFは、国連、IDF（保険開発フォーラム）、B20（G20ビジネスサミット）、OECDの主要会議に参加し、協同組合／相互扶助の共済・保険組織の役割や重要性、5-5-5マイクロインシュランス開発戦略の取り組みなどを広く訴えてきたこと」、特に「IAIS（保険監督者国際機構）との関係では、MCCO（保険市場へのアクセス向上における相互組織・協同組合・地域に根差した組織）に関する規制および監督の適用文書について、ショーン・ターバック事務局長が草案作成委員会のメンバーとして参画し、同文書の策定に関与してきたこと」が説明されました。これに関連して、規制には従うしかないという姿勢になりがちであるが、監督当局にロビー活動を積極的に行うことが重要であることをフェルナイレン会長は強調していました。

(2) 新しい時代に求められる新しい保険のかたちをリ・デザインする

これに続いて、フェルナイレン会長をはじめ、南・北アメリカ、欧州、アフリカ、アジア・オセアニア各地区の6人のICMIF理事により、ICMIFのネットワークの活用、ヤングリーダー、リーダーシップの育成、イノベーションについ



ヒルデ・フェルナイレン会長

でのパネル・ディスカッションが行われました。

このなかで、AMICE（ヨーロッパ協同組合・相互保険者協会）の理事長であるブチコフスキー氏が、「この業界では規制当局が関与すべきデジタル・イノベーションに伴う破壊はまだ起きていないが、データのオーナーシップについて、近い将来に大きな破壊が到来する」「自動車保険が保険市場の6割を占めるなかで、自動車メーカーは車・顧客のデータを保有しており、顧客データのオーナーシップは誰にあるのかが今後の大きな問題となる。早急な対応が必要であり、顧客の利益を最優先としたうえで、ICMIFやその他の国際組織と連携し、グローバルな問題として対応することが必要である」と述べていたことが大変印象に残りました。

3. 総会2日目

総会2日目は、「責任ある業界におけるリーダーシップの課題」「リスクの新世界で求められる保険ニーズに応えるために」「様変わりする規制と政策」「明日の世界に向けて保険業界をリ・デザインする」の4つのパネル・ディスカッションが行われました。このうち、2つのセッションの内容をご紹介します。

(1) 様変わりする規制と政策

このセッションでは、パネル・ディスカッションの前に、日本共済協会が主催する業務研究

会において過去数年にわたって講演いただいているIAISの河合事務局長からの講演があり、規制当局との対話の重要性、IAISが策定する資本規制の概要と今後の策定スケジュール、規制適用にあたってのプロポーションナリティ原則*（比例原則）の考え方、プロテクション・ギャップ解消のための共済・保険の役割、フィンテックの成長に伴う規制当局の取り組みなどについて話されました。

講演後のパネル・ディスカッションのなかで、会場参加者に対する「あなたの国の保険規制の消費者保護対策は、どの程度効果的に機能していると思うか」の質問に対し、回答のうち5割弱が「過剰規制」、3割強が「よく機能しているが、規制順守のコストがかかりすぎている」という結果で、「とてもよく機能している」との回答は1割に達しませんでした。

河合事務局長は、「契約者保護の観点で規制は不可欠であり、過剰規制という意見が強い一方で、問題が生じた際には、規制当局の対応が悪い、予防策を講じていなかったという指摘が予想され、バランスが非常に難しい」「リスクベースのアプローチと比例原則を適用しつつ、規制の目的、コスト、ベネフィットのバランスをとることが重要である」と述べていました。

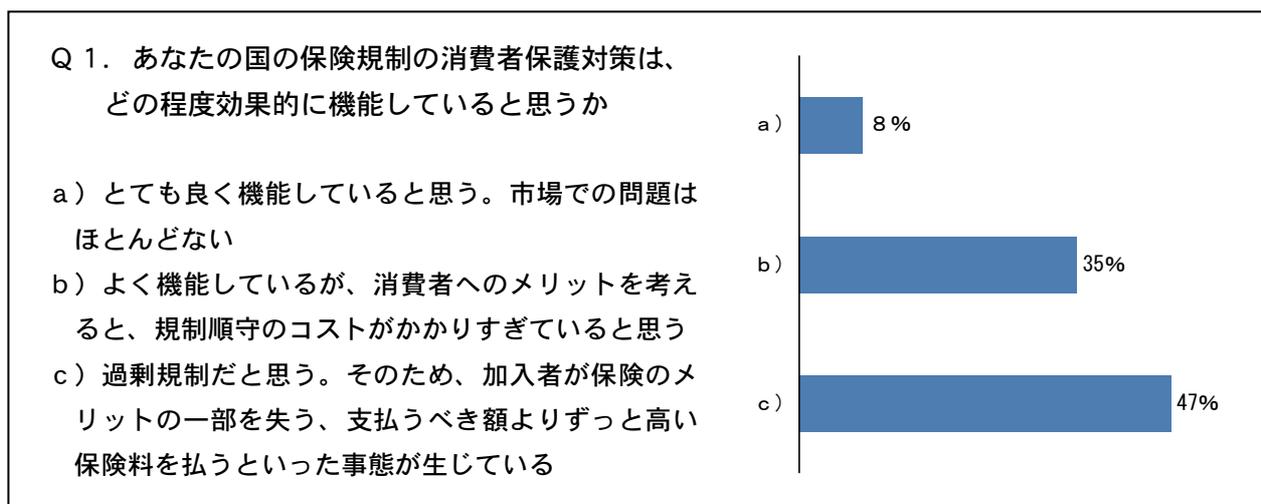
また、先月公表されたMCCO適用文書の策定

にあたってのICMIFとの密接な連携を一例にあげながら、「IAISは対話が重要と考えており、ステークホルダーとの意見交換を継続し、国際的な規制基準を常に良いものにしようと努めているので、ICMIFやAOA（国際協同組合保険連合アジア・オセアニア協会）、AMICEなどの地域協会を通じて、直接的な対話を試みて欲しい」と要望されました。

(2) 「明日の世界に向けて保険業界をリ・デザインする」

「明日の世界に向けて保険業界をリ・デザインする」をテーマとするICMIF会員団体のCEOによるパネル・ディスカッションでは、コープ共済連の佐藤理事長がパネリストとして登壇されました。このセッションでは、組織のリ・デザインを促す外的影響や持続可能性と重要性、競争力を維持しつつ将来のリスクに挑戦できる協同組合／相互扶助の共済・保険組織であり続けるための課題について、主に組織の変容、イノベーション、持続可能性、文化、規制の面から討論が行われました。

佐藤理事長は、安全・安心な商品を提供することにとどまらず、安全・安心な暮らしを地域住民一体となって推進していくという生協の使命を説明したうえで、こうした生協の事業の一



* ICP（保険基本原則）に定められている原則で、保険会社の監督にあたっては、各国の保険監督者は個々の保険会社の特性・規模・複雑性を考慮しなければならないという考え方

環として取り組んでいるCO・OP共済が、高齢者の健康を支援する活動をはじめ、安心して暮らせる地域社会づくりに関わっていくことが、共済の認知度を高め、広がりをつくるうえで益々大切になっていることを強調されていました。

各生協の店舗や組合員宅への商品配達の場面など組合員との直接的なつながりのなかで、組合員のニーズを直に把握することや、共済商品をお勧めする場を体感する連合会職員が増えることが組織全体にとっても重要であることを説明し、コープ共済連で現在取り組んでいる若手職員の地域生協への派遣制度を紹介しました。2年後には20%の連合会職員が地域の生協実務を経験することになるそうです。また、世代交代の大きな波を迎えるなかで組織が発展していくためには、柔軟な発想で、組織を変革し、社会の若い世代に向き合っている若手職員の育成が重要であることから、2年間の協同組合の理念学習を実践していること、その一環で、5人の若手職員が今回のヤングリーダープログラムに参加していることを話し、次回以降もこのプログラムを重視する旨を要望されていました。

また、CO・OP共済が、日本版顧客満足度指数調査の生命保険部門において4年連続で第1位を獲得されたことも紹介されました。その理由として、協同組合の共済商品の優位性（一般の保険商品と比較して、安い掛金で大きな保障、丁寧なサービスを得られること）に加えて、協同組合が組合員を中心に地域に根差した運営を行い、店舗や配達の場面における組合員への定期的な声掛け、また、大規模災害の際には日本全国から職員が駆け付け、被災地の組合員宅を1軒ずつ訪問して、お見舞い活動を実践していることなどを説明しました。病気やけがの回復を



コープ共済連 佐藤理事長

願う際に贈る折鶴の文化を紹介し、全国各地の組合員から届けられた折鶴を共済金請求書類とともに病気やけがをした組合員に届けている取り組みについては、壇上の各パネリスト、多くの会場参加者が感銘を受けていました。

4. 総会3日目

3日目は、「保険をリ・デザインする：最新技術と革新的取り組み」「新興リスクを管理し、保険を提供する方法をリ・デザインする」「新市場に進出し、顧客と信頼関係を構築する方法をリ・デザインする」「協同組合／相互扶助の共済・保険組織にとって重要な組織能力をリ・デザインする」の4つのテーマについて、パネル・ディスカッションが行われました。

ICMIF会員団体の取り組み事例の一部を抜粋して紹介します。

(1) アップリフト・ミューチュアル（インド）

シャイラブ専務理事から、同社が立ち上げた会員専用アプリについて説明がありました。このアプリでは、アクセスしている会員数、支払い請求件数、支払保険金、外来サービスの利用者数、24時間対応のヘルプラインへのアクセス

状況などの情報を共有できるとのことです。アプリの導入により効率性も上がり、さらに、エリア内の病院情報、請求内容の確認などの付加価値も提供可能となったこと、さらには、会員に継続的にガバナンスに参画してもらうことを目的に、2017年12月から投票機能を追加することが紹介されました。

(2) スライメント・フィナンシャル (アメリカ)

商品開発シニアマネージャーのカツロス氏から、ミレニアル世代の家族の経済的不安を解消するために新たに設立した子会社であるブライトピーク・フィナンシャルの取り組みが紹介されました。「トゥギャザー」というプラットフォームで、夫婦の間だけでは相談や解決しにくい貯蓄、消費、借入金返済などの金銭面の問題について、スマートフォンなどを通して金融の専門家からアドバイスが得られるシステムです。

若者世代のほとんどが商品・サービスの検索・購入にあたって、ネットを利用していることから、これに対応するプラットフォームとコンテンツの整備が不可欠であり、またオンライン上で自分たちが若者世代からどう評価されているのかを常にチェックする体制が必要であることも強調していました。

(3) DEVK保険 (ドイツ)

IT開発コーディネーターのルディン氏から社内文化の変革を促進することを目的として、2015年末から始めたイノベーション研究所(フューチャー・ファクトリー)についての紹介がありました。6,000人の従業員の誰もが参加できるイノベーション・コンテストで、投票で選ばれたアイデアについて、その提案者に予算や時間などのリソースを与えて、プロトタイプを策定させようという、最終的に全社的な取り組みとして導入するプロジェクトです。

この研究所が導入できるまでには、8カ月にわたる経営層との議論が必要だったということであり、社内文化を内部から変革する際の難し

さを伺い知るとともに、困難な交渉を乗り越えて、構想を実現させた若手職員たちの頑張りには頭が下がる思いです。

5. 総会 4 日目

総会の最終日である4日目は、イギリスのスカイテレビの元ニュースキャスターであるジェレミー・トンプソン氏を迎えて、ICMIF事務局長のショーン・ターバック氏との対談が行われ、最後のセッションとして、「2018年以降の中心的戦略」をテーマにICMIF会員団体のCEOによるパネル・ディスカッションが行われました。

(1) 顧客ニーズの変化とそれに対応したサービスの提供

若者世代を中心に、スマートフォンが彼らの生活に密接に関わっており、銀行口座の管理をはじめ、保険契約もこれを通じて行う流れが顕著である。このような期待の変化に答えられるデジタル投資は必要であるが、それだけでは不十分で、人生のなかで重要な出来事が起こった場合や高齢者に対しては、契約者を訪問し、フェイス・トゥー・フェイスで対話することが依然重要であるとの意見が出されました。また、共済・保険の推進・販売現場にデジタルを導入することにより、ペーパーワークや契約手続きに伴う負荷を軽減し、その分を顧客との対話に有効に活用できる可能性という点で、デジタルは決して脅威とはならないという意見も出されました。

(2) データの収集・保護・管理

共済金・保険金を受け取る事態に至ることなく、平穏な生活を送りたいという契約者の願いに応えるため、データを収集・分析し、どこにリスクがあるのか、どのような場合に共済金・保険金の支払事由が発生するのか等の予測・予防の情報を提供することで、協同組合・相互組織としての差別化が図れるのではないかとこの意

見がありました。

また、欧州会員からは、GDPR（EU一般データ保護規則）の施行に伴い、データの取り扱いに大きなインパクトがある旨のコメントがありました。GDPRは、2018年5月から施行されるEUにおける個人情報・プライバシーに関するデータ処理・管理についての新たな枠組みのことで、個人データの定義から加工・管理方法に至るまで厳しいルールが定められるとともに、違反した企業に課される制裁金が非常に高いことなどから、他のセッションにおいても、欧州会員から同様の意見がありました。

(3) これから必要とされる才能

必要とされる才能が変わってきており、特にテクノロジー面とマーケティング面の才能が重要となっているとの意見がありました。「これまで、ブランドの認知度を高めることが不得意で、協同組合・相互組織が何を意味するのか、コスト、サービス、体験という点で他の業態とどう違うのかを説明してこなかった。素晴らしい話を持っているのに物語を語る部分がうまくなかった。デジタル・ツールを使って、消費者に対して直接コンタクトを取り、業界のなかでのブランドとしての認知を高めることが重要であ

り、組織としてこれらの能力を構築していく必要がある」という内容でした。

6. 総会に参加して

ロンドンには、筆者が2005年から2009年の間、全共連イギリス投資顧問（株）の職員として生活した地で、今回は5年ぶりの訪問となりました。ロンドンの街並みはほとんど変わらないと思っていましたが、シティ周辺は新しいビルが完成し、5年前には想像できないほどの変わり様です。

また、総会のテーマのひとつだったデジタル・ツールについても、日常生活への急速な浸透を体験しました。空港との往復を伝統的なロンドン・タクシーではなく、ミニキャブ（予約制のハイヤー）をネットで予約し利用しましたが、利用日になると、車の種類、ナンバー、ドライバーの名前、顔写真がスマートフォンに届き、予約時間に近づくと、分刻みで車の位置情報が地図とともに送られてきます。10分程度の遅延は日常茶飯事で、乗車中、突然、運行サービスを休止してしまう公共交通機関（赴任当時はそうでした。）を体験してきた人間にとっては、驚愕する変化でした。しかも、料金はロンドン・タクシーを大幅に下回ります。このような変化の背景のひとつに、イギリスのタクシー業界には、シェアリング・エコノミーの代表格とされる「ウーバー」が既に進出しており（9月末で営業免許停止となったようです）、新規参入、サービス・価格競争が激しいことがあるように思います。

共済・保険業界においても、デジタル技術の普及と進歩、シェアリング・エコノミーの進展、高齢化・人口減少など業界として対応を迫られる変革が既に始まっています。協同組合・相互組織はその特性を堅持しつつも、若手人材を中心として自らを変革し、外からやってくる変革に対処していかなければならない時代になっていることを改めて感じた1週間でした。



パンフレット（日本語版）（英語版）