

第385回団体交渉ダイジェスト

日時 2018年10月5日（金） 14:00～15:30

場所 神谷町ビル11階

1. 広域自然災害について

（組合） この間発生した広域自然災害により被災された方々に心よりお見舞いを申し上げます。

2. 被災地域への応援業務について

（組合） 災害発生後の迅速な保険金支払いは、損保産業の本来業務であり、社会的役割を果たしているか再確認出来る場でもある。一方で、効率化・合理化による拠点や要員の削減により、ぎりぎりの人員となっている各職場に応援が求められている。

9月13日付のCEOメールによれば、「事故報告が集中し、アバンドンコールが1時間1500件発生」や、「9月8日、9日の週末、様々な部門から200人の社員が錦糸町オフィスに駆けつけ、エントリー業務をサポート」などがある。現状では、販売件数に応じた適正な保険金支払い体制が構築されているのか大きな疑問を感じる。応援業務の実態について、問題意識を述べる。

1. 通常業務について、応援業務中にも個別対応を求められている。応援業務者への、会社としてのサポートイメージがあるならば伺いたい。
2. 経験者が数名で、現役の火新担当者が一人もいなかった。北海道では各社がOB、OGへ協力依頼を行ったとの報道があるが当社での検討はどうか。
3. 支払い業務未経験者や、「大規模支援システム」を使用できないなどの方もおり、人数は集まってはいたが有効な対応ができていなかった。
4. 7月満期契約の継続データが未反映で対応が出来なかった。他にも複数あるようだ。計上時のPDFを見られるようにする等、契約の有無を確認できるシステムが必要ではないか。
5. 支援拠点の電話機が統一されていないため、操作方法に戸惑った。
6. 事故受付センターの判断が甘く、風災不担保の契約者に、写真や見積り取り付けを指示してあり、電話をすると苦情を言われる。
7. 当面、従業員の過重労働にも十分な配慮は当然だが、中期的視野に立ち、広域自然災害に備えた、「適正な保険金支払い態勢の構築」を求めたい。また、損保各社による「支払い競争」ともいえる状況について認識を伺いたい。

(会社)

1. 原則は、所属部署での対応が正しいと思うが、「程度問題」という認識だ。休暇ではなく業務中ではあるので、応援者への日常業務対応を一律に禁止すべきではないと考える。配慮やコミュニケーション、フォローが必要と思う。本件については、個別の事象なのか、他にも発生しているのか、そのあたりも知りたい。
2. 現役の担当者は、優先的に大阪に配置した結果だ。もともと火新の担当者は少ない。OB、OGには、特段今回の対応での声かけは行っていない。弊社には「バックトゥAIG」という制度がある。
3. 人選ミスもあったかもしれない。同システムの使用可否は、事前に調べれば分かるはずで、受け入れ側で確認する必要があるだろう。
4. 契約確認については、従来からも支店や担当者に確認等をしてきている。顧客目線で考えれば、会社としてデータをどう提供するか
5. 確かに電話機は2種類あった。互換性はなくわかりづらい。
6. 責任者に伝わっていれば、レポートは上がっているかと思う。
7. 災害対応要員については、場当たりに増員する方向はない。支払い方法の見直しも含めて、全体の頻度、請求件数の推移などのエビデンスを分析中だ。また、AIGでは、「じっくりやる」方針であり、早期支払いを追求する方向はない。

3. 財務諸表の訂正と、資産売却部署について

(組合) 前回団体交渉で「確認して回答する。」とのことだった。確認した結果を伺いたい。未確認であれば、確認後メールでも良いので回答を求める。

(会社) 確認して回答する。