微妙なやりとりの商い
今の商慣習では命取りに

【びみょう?】

仲間内で写真をとる時に、「気持ち右に寄って」と被写体の立ち位置を指示することがあります。「気持ち右って何センチ?」と問い質す日本人はあまりいません。何センチ右になのかは明確ではありませんが、この曖昧な表現にもかかわらず意思が伝わる、つくづく日本文化の呼吸が私は好きです。恐らく契約社会の欧米諸国では通じない表現でしょうね。

一昔前は、保険代理店に限らず、商いはこの「微妙な関係」で成立していた気もします。「任せるよ」「お任せ下さい」のツウカアの関係がお客様との信頼のバロメータだったことは否定できません。お客様との「さじ加減」こそ、営業手腕であり、お客様情報の活用術でした。「目から鼻に抜ける」相互の理解を良しとしていました。

しかし、今やそういった関係は自己満足のカテゴリーにされ、微妙なやり取り（商取引）は通用しない風潮となりました。そんな曖昧で綱渡りのような商慣習は、トラブルが発生すれば命取り、ということです。

【むかしはよかった?】

話は少し脱線しますが、私は関西（浪花／なにわ）の商慣習がお気に入りです。「兄さん気持ち勉強して」といわれ、「まいりました※」と頭を下げて算盤を弾くと、そこに商取引が成立するから面白い（※表面上、利を得た満足は買い手だが、売り手も利がある）。

関東（江戸）では、そこに『粋（いき）』を必要とするようです。価格を値切って、「釣りはいらねえ※」と言葉を返して気前よく取引価格より多く支払う。そこに『粋（いき）』が成立するようです（※明らかに買い手は損をしたが、見栄を張って満足した）。どちらも古典的な語り草ですが、やはり微妙な呼吸で通じ合い、目先の損得ではなく無形の満足を利得としています。

確認のプロセス徹底
怖いのは身勝手な思い込み

【ふんべつをもちなさい、と親にしかられたような?】

さて、話を「曖昧な商慣習は命取り」に戻しましょう。商いに「分別」が重視されてきたことはいうまでもありません。分別とは、『道理をわきまえ物事の善悪・損得を考える事』と辞書では表現されていますが、このお話では分別をコンプライアンスという基準（ものさし）に置き換えた方が、曖昧にならない表現かもしれません。

馴染みのお客様になれば、「さじ加減」と「分別」を器用に使い分けしなくてはなりません。契約内容の確認一つをとっても、他人行儀にならないよう契約実務を展開するわけですが、ことさら損保のような毎年更新となるとさらに気を遣います。

もちろんコンプライアンスは、今までの慣習を否定しているものではありません。しかし、実務レベルではルールと罰則をもって徹底をせざるを得ないのも事実です。

「この説明はしなくても大丈夫だろう」とか「このお客様は理解してくれているだろう」のような身勝手な思い込みで契約をされないよう、「説明義務を重視して、重要事項説明書を手渡しご契約内容確認書でお客様の契約意向を確認する」というプロセスのルール化もその一つでしょう。何らかのトラブルで、「説明を受けていない」とお客様が主張されれば、罰則に該当するケース事案となります。

【社長はびみょうな立場】

このルールと罰則の実務は、お客様との関係（契約）に限らず、社内のスタッフにも及ぶのは必然となり、そこに組織形成の御旗を掲げることになる訳です。御旗を掲げた以上、社長（理想）と営業（現実）の掛け持ち業務の立場では、やりづらいことになりました。

社長として「理想や理念」をスタッフに伝達します。時には「目標数字」などもトップダウンする訳ですが、営業は理想ばかりを意識して動くことは困難です。目標数字を達成するには、さまざまな「現実」もあるからです。そのため、私のように営業の現実も理解しようとすると、社長の立場で示すべき方向性を図らずも見失う結果を招いてしまいます。「笛吹けど踊らず」のような顛末は、どの社長も少なからず経験済みでしょう。

そこで、全員の意識がブレないよう罰則や成果の報酬をルール化することが必要となります。「飴と鞭」を社内ルールとして常用します。

このルール化は皆さま同様に弊社も取り組んでいる課題です。折がありましたら、そのお話もご紹介できればと思います。

・・・ん。

≪3≫

「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/

地域密着代理店の
一期一会〔6〕

株式会社ライフデザイン
代表取締役　福井 雅人
■ライフデザインHP　http://hoken-f.com/
■福井FPブログ　http://ameblo.jp/life5565/

こんにちは。ライフデザインの福井です。

先日、取引保険会社が企画した増収倶楽部の発会式に参加しました。会の名前からしてかなり恐る恐るの参加でしたが、ご講演いただいた保険代理店のドリームパートナーズの藤本社長のお話を聞いて、参加して良かったと納得の会でした。

藤本社長の言葉や表情から伝わる真剣さに、私自身なにか忘れかけていたものを思い出させてくれる講演でした。

藤本社長曰く、自動車保険の更新案内が中途半端で他の保険が売れるでしょうか?

我々、損害保険代理店の収入の多くを占めている自動車保険。弊社も増収と顧客のグリップのため、自動車保険の更新の際に他の保険種目の案内を準備しているところでした。

増収倶楽部に参加
講師の社長に感銘受ける

講演の翌日、スタッフにも藤本社長の話を踏まえての私の考えを伝え、自動車保険の更新手続きについて基本に立ち返り、お客様に安心していただけるように再検討しました。

その後、ドリームパートナーズのホームページと社長ブログを拝見。私と同じブログだったので、コメントを入れて、読者登録。

数時間後、藤本社長からコメントの返事と私のブログへ読者登録。さすがに忙しくされている社長は行動が早い。またしても感銘を受けた。今後も情報交換をさせていただきたいと思います。忙しさなどを理由に億劫になる会合もありますが、前向きに行動すると勉強にもなり、良い出会いが生まれますね。

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

210

原発事故を引き起こしたのは誰なのか

今こそ真実を見出そう

「想定外」―何と非科学的、そして何と非人間的な表現なんでしょう。私たちの科学は大自然の営みのほんの一部を、何とか説明できる程度のものであるのに、何と思い上がっているのでしょう。昭和20年（1945）年8月6日午前8時15分、人類は「第二の太陽」を広島上空で輝かせました。

落下させたのは「エノラ・ゲイ」号の搭乗員ですが、投下させたのは米大統領ハリー・トルーマンでした。しかし大切なことはその原子爆弾を製造した「科学者」という名の悪魔がいたことを忘れてはなりません。彼らは戦後「原爆」＝「核兵器」に加えて、平和利用という名目で「原発」にも手を伸ばしてきました。

原発事故については本コラムでも何度か取り上げてきましたが、今回の大惨事（巨大地震や津波も含めて）のなかでは唯一防ぐことができたはずのものです。

大戦後、原子力のすごさに気づいた米国は独占しにくい太陽光・波力・風力・水力発電は無視して、わが国を独占できるエネルギーによる火力や原子力発電にシフトさせました。

敗戦国となった日本ではなぜかエコブームにシンクロして有名になった「白州次郎」や正力松太郎などが米国の代理人となって以後の日本人に高いエネルギーを売り続けているのです。

無害にして無限の供給が可能な太陽光・波力・風力と比べると、一見費用が少なくてすむようですが、結局、放射性廃棄物の最終的処理ができないのですから、どれほどの経費が必要となるか、怖くて試算できないのです。

「原油にばかり頼ることはできない」「電力需要に対応できない」のだからクリーンで安い原子力発電が必要なのだ。

今、考えるとお分かりだと思いますが、ある日突然「CO_2は地球温暖化の敵だ」と世界中で大合唱が始まり、「化石燃料はダメ、やはり21世紀は原子力発電だ」「原子力発電を見直そう」という内容のキャンペーンが大々的に繰り広げられました。

その結果、かつて多くの人が漠然と抱いていた原子力アレルギーが薄らぎ、原子力は安全で身近なものというイメージがかもしだされていました。原子力発電に対する不安を口にする者に対しては「それなら電気を使うな」といったヒステリックな非難さえ行われるに至ったのです。

しかし、今回の福島第一原子力発電所の大事故は私たちに本当のことを知る機会を与えてくれたとも言えます。

東京電力は「原子力発電が必要だ」と国民に示そうとしているようです。筆者が少年の頃、停電など当たり前のことでした。21世紀の今日でも世界的に見れば、珍しくもない停電に対してあり余るほどの電力を供給するために情報を操作しながら、何とか原子力政策を推進させられている日本は、異常な国と言えるのではないでしょうか。

そしていつものことですが、これらについて正しい情報を提供してこなかったマスメディアに存在意義があるといえるのでしょうか。

HIROSHIMA、NAGASAKIの名前は人類の歴史に名前を刻んでいます。そして、今FUKUSHIMAという名前が世界中に広まっています。もう、これ以上の悲劇が起こらないことを願うばかりです。

当初、3ケタだった死者、行方不明の方が現在（3月14日午後）1万人から2万人となっています。お亡くなりになられた方々の冥福をお祈りします。（食に対する続編を書く予定でしたが、当面は内容を変更することになりそうです）

これは天災ではなく、防ぐことができたはずなのに…

FUKUSHIMAの悲劇