

## 軽微な事故で悩む 自己負担か保険使用か

来年2012年から、所属保険会社も先行の他社に追随し、自動車保険の「年齢条件の改定」が実施されます。続いて、損害保険料率算出機構による「ノンフリート等級制度の改定」も控えていますので、私たち代理店は、この改定を踏まえた活動が必要になります。どちらの改定も、事故率

が高くとられる高齢者には、無事故であっても契約時に、さらに事故を起こしてしまつたら更新時に、改定の影響は大きく保険料の負担が伴います。

料率改定や商品改定による保険料の増収策が毎年のように続いている中、いかに保険会社の事情や保険の原理を説明しても、契約者の立場からしてみれば、素直に理解頂けるのかどうか懸念します。「事故率に影響した改定です」とい

ないでしょうか。たとえ軽微な事故であっても、交渉を保険会社に任せた方がスムーズで、手間もかかりません。特に人身事故などは、保険会社の処理は頼もしいものです。人身事故でも自賠責の範囲内で収まれば、ノンフリート扱いとなる訳ですが、それは交渉の結果を待つまではわかりませんので、損害センターの担当者に大きく依存することになります。

### 損害担当者が自賠責で解決

【損害センターの担当者】「先日のこと、弊社の契約者が歩行中の相手と接触してしまい、ケガを負わせてしまった自動車事故を扱いました。事故発生から数日後、損害センターから数日後、損害センターの担当者から「何となく自賠責の範囲内で交渉したい」と進捗の連絡を受けました。弊社の拠点は東京都です。扱う事故は首都圏が大半です。地域柄なのか人間性なのかはわかりませんが、慰謝料にしろも自賠責の範囲内でも休業補償にしろ、とても自賠責の基準では対応できない被害者の要求が中には出てくることもあります。

### 担当者の交渉で自賠責で感動

「普通」であるべきなのがこの事故は無事自賠責の範囲で解決しました。幸いにも軽微な事故案件として解決できました。私にとりましては自己反りが私にとっては自己反省も含め大きな事案となりました。

ただし、代理店(私)とは勝手なもので、契約者が受け取る保険金は多く支払って欲しいし、逆に、このような賠償のケースでは支払いは少な

## 期待を超えるサービス

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。いろいろなサービス等に参加をし、良く言われることがあります。お客様が期待するサービスを超えるサービスを提供することで初めて顧客満足度が上がる言葉では「なるほど」です。では私たち代理店における期待を超えるサービスとは、丁寧でわかりやすい商品説明、きちんとした事故対応等、どれもこれもお客様の期待のうちは、

弊社で取り組んでいるひとつに「バスドライバー」があります。お客様だけでなく奥様、お子様にもすべてお出ししています。その中で自動車保険の年齢条件の変更や、免許証を取得するぐらいの年齢のお子様がい

### 日々意識し行動を

バスドライバーを家族に

報を発信することでお客様に安心いただきたいという狙いですが、最近では少しづつ「いつかバスドライバーを送

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>

…ん。一期  
「ほけん」「あんしん」「50音簡了の“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/>

## 歴史から学ぶ姿勢を忘れずに

「歴史を学ぶのか。人類は太古の昔からまさか受験のためと考えた人はいないでしょう。だからこそ、過去が、では何のために私たちが歴史を学ばなければならぬのか。それは「人が進歩しない」からではないでしょうか。1897年8月にスイス・バーゼルで開催された第1回国際シオニスト会議で議決された文庫の中に「物は進歩するが人は進歩しない」と書かれています。

3200年前にモーセがエジプトで奴隷とされ、故郷の地に還る時、シナイ山でヤーウェ(創造主)から与えられた「十戒」。

そのなかで「父母を敬え。不倫するな。殺すな。妬むな。…」と戒められています。当時の人々も21世紀の現代人と同じく父母を敬わず、不倫、殺し、妬んだのです。私に日に遠ざけられている

## 団塊世代が高齢者の仲間入り どうする「負担と給付」問題

郵政民営化を進めるに当たって効果的なキャンペーン戦略を企画した広告代理店が一般国民をA層、B層、C層に分類したところ、生まれた時から責任重大である議員(国会から地方議会まで)、さらにその背後で怪しげな動きをしてきた役員、特に中

「負担と給付」の関係をどのようにしていけばよいのでしょうか。所得格差、世代間格差が広がるなか、全ての人が納得できる答えが果たしてあるのでしょうか。

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  
228

物に進歩するが人は進歩しない

なぜ、歴史を学ぶのか。人類は太古の昔からまさか受験のためと考えた人はいないでしょう。だからこそ、過去が、では何のために私たちが歴史を学ばなければならぬのか。それは「人が進歩しない」からではないでしょうか。1897年8月にスイス・バーゼルで開催された第1回国際シオニスト会議で議決された文庫の中に「物は進歩するが人は進歩しない」と書かれています。

3200年前にモーセがエジプトで奴隷とされ、故郷の地に還る時、シナイ山でヤーウェ(創造主)から与えられた「十戒」。

そのなかで「父母を敬え。不倫するな。殺すな。妬むな。…」と戒められています。当時の人々も21世紀の現代人と同じく父母を敬わず、不倫、殺し、妬んだのです。私に日に遠ざけられている