お客様の「急ぎ」のニーズ

実務面で応えられないことも

『代理店にとって大切なものは何ですか？ ①規模の拡大。②業務の効率化。③お客様とのふれあい。③を選んだ方は…』

このフレーズを耳にした方も多いでしょう。そう、N社の代理店募集のラジオCMです。私も、出勤時のカーラジオで時折耳にしています。今の代理店の不安をくすぐる、ポイントを突いたフレーズだなあ。と、苦笑しながら運転しています。

この保険会社は、どのような立位置でこのCMを製作したのだろうか？と、興味がわきました。また、今一度、代理店とお客様の関係を自分なりに考えさせられるフレーズです。

私たち代理店の業務は、保険会社の方針や姿勢に大きく影響を受けます。その方針や姿勢が、商品構成や引受規定として具体化され、代理店を通してお客様へ提供されるプロセスです。

しかし、お客様にとっては、そんな規定のプロセスよりも、今自分に合った必要性（ニーズ）を、どのルートで確保できるかを選択肢として持っています。しっかりと補償内容を相談したいのであれば代理店に、また、自分の意思で手軽に契約したいのであればネット通販でと、自由な価値観で商品を手に入れることが可能です。

【融通を利けない思い】

馴染みのお客様から、「新しい車を子供が乗って出かけてしまった。すぐに保険の手配を頼みたい」こんな連絡をいただくと、代理店として、何とかお客様の役に立ちたいと思うものです。しかし、このケースでは、「申し訳ありません。お子様が戻ってきて契約書類をいただかないと保険は有効にはなりません」と、お断りをせざるを得ない契約実務に阻まれます。…なんと融通の利かない対応だろうか。と我ながらに感じます。

リスクアタッチの明確化、そしてコンプライアンス上、当然といえば当然ですが、この時点のお客様にとっての必要性（ニーズ）は「急ぎ」を優先しているのですから、ネット通販以上の付加価値を提供することができない代理店業務の限界に、何かしらもどかしい思いも拭えません。気心の知れたお客様であればあるほど、その悔しさは痛感します。

つくづく、代理店が代行して（お客様に代わって）ネットで契約手配ができる環境がほしいと思い知らされます。

IT化の中で心ある業務を心がける

【代理店ITのゆくえ】

話は少し脱線してしまいますが、最近の携帯電話（スマートフォン）は、実にユーザーに合わせた機能が充実してきたと思います。過去のお仕着せの機能ではなく、アプリ対応が進化したため、使い勝手はユーザーで選択できることが何よりも便利です。ITの進化により、まさに世代を表現できる必需品として、無理なくユーザーに受け入れられました。

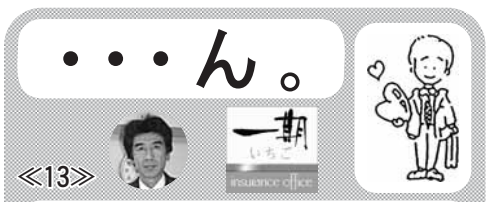
保険も、キャッシュレス化やペーパーレス化により、お客様の利便性は格段に進歩しています。アプリ対応の契約方式も近いことでしょう。

このIT化は、代理店にとっても大きな恩恵を受けることとなり、さらに新たな「仕事のやり方」に変化していくのでしょう。しかし、残念なことに保険会社の理論のみが優先されたIT化の兆しもあり、前述のような、代理店の実情は置き去りにされている気がします。

代理店は、「人と人の関係」が唯一の武器でもあり、そのためには「融通を利かせる」と言った日本人ならではの商慣習も実情としてあり得るのです。

その「融通性」に代替できるソリューションを代理店に提供してもらえれば、また違った日本独自の、そしてお客様にとっても利便性のある保険のIT進化になるかもしれません。それにしても、代理店の業務は本当に変化したものと感じます。白タリフを片手に自動車の保険料を算出したり、異動計算で電卓を何度もはじき直すことなど、遠い昔のような気がします。オンラインで契約内容も確認できて、顧客フォルダの活用方法も様変わりです。

2012年のスタートに、弊社のアナログ業務をデジタル化できるよう模索するのですが、問題は、目覚ましいIT変化を私自身が消化できるかどうか？…「契約の関係のみ」の無機質なデジタル業務を、心ある業務にするには、やはり、お客様に身近な存在である私たち代理店の役割なのでしょう。冒頭のN社のCMのフレーズは、「お客様本位の保険会社」と、「代理店が仕事をし易い環境」は両輪であることを、IT時代の狭間で悩む私に伝えているような気がします。



「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/

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

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。どのような新年を迎えられたでしょうか。さて、2011年度は本当にいろいろな事がありました。国内だけでも東日本大震災であったり、関西でも大変な台風の被害に見舞われました。改めて保険の大切さ、力、私たちの仕事の大切さを感じた年でした。

私が個人的に感じている事ですが、2011年度から2012年度は「保険屋さん」から「リスクマネージャー」への脱皮の年ではないかと感じています。

私たちがお客様にご提案する保険に「想定外の被害」はあってはいけないのだと痛感した年です。もちろん保険ですべてをカバーできないことはわかっていますが、保険が最大限力を発揮できるご提案はきっちりとしないといけない。これが私たち保険代理店の存在意義であり使命であると感じています。私たちを信頼して保険を任せていただいたお客様に対して、私たちがリスクを見逃してしまう、事が起こってしまってからではどうしようもないことは自明の理です。「私たちは保険代理店の実情は置き去りにされている気がします」で最大限カバーできる事はきちんとお客様にご提案しご説明する」「そのリスクに対してお客様が、いくらまでなら保険料の支払いが可能なのか」それが「リスクマネージャー」としての私たちの仕事であり、保険代理店の本質ではないかと強く感じた1年でした。

「リスクマネージャー」として確立できる1年を目指して日々精進できればと思っています。

リスクマネージャーへ脱皮の年

リスクを見逃さない提案を

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

229

3年で800万人が生まれた時代も

平成24年の幕が開きました。平成23年もいろいろな出来事が起こりましたが、やはり「3・11」に尽きるのではないでしょうか。

大相撲の八百長事件も生ユッケ事件も芦田愛菜ちゃんの活躍も、そして金正日国防委員会委員長（彼の紹介で全てのメディアが「総書記」と表記していましたが、国家元首としての正式な立場は「国防委員会委員長」だったのです）死去もすべて「3・11」の前ではかすんでしまうほど、私たちは圧倒的な衝撃を受けたのです。

さて、同じ24年でも「1924年」はあの関東大震災の翌年に当たり、ちょうど今日とよく似た状況でもありました。また、その5年後の10月新興大国アメリカの「ウォール街の大暴落」が発生して、最も儲かるビジネスである世界大戦へと世界各国が（世界中のほとんどの人たちが望んでいないにもかかわらず）ゆっくりと、しかし着実に歩を進めていました。

そして1933年1月30日、国家社会主義ドイツ労働者党のアドルフ・ヒトラーが選挙で首相になり、3月4日にはフランクリン・ルーズベルトが米国大統領になり、まさに世界大戦へまっしぐらに直進していったのです。（余談になりますが このF・ルーズベルトの息子と結婚したのが満月様顔貌や中心性肥満の症状で有名な副腎皮質ホルモン分泌過剰のクッシング症候群を報告したハーヴェイ・クッシングの娘なのです）

また「昭和24年」は日本においては第一次ベビーブームの年にして明治32年（1899年）に人口動態統計が取られはじめて以来、最高の270万人の赤ちゃんが誕生した年でした。ちなみに昭和22、23、24年のわずか3年で約800万人が誕生しています。

そして彼ら、彼女等が成長するにつれて、市場規模の拡大、即ち経済発展へとつながっていったのです。

また、翌年（昭和25年）6月25日に始まった朝鮮戦争も日本の経済復興の大きなポイントであったことはよく知られているとおりです。ただし、あまり知られていないのは経済成長した日本資金が北朝鮮はもちろん、韓国の経済を支えていたのです。

いよいよ始まった人口減少社会
減少幅は過去最大の20万人余

さて、平成23年の人口動態統計（年間推計）についてみますと、出生数105・7万人（前年比1・4万人減）、死亡数126・1万人（同6・4万人増）となり、人口減少幅は過去最大の20・4万人とまさに日本が「人口減少社会」であることが明白になってきました。

死亡原因では①悪性新生物35・8万人（前年比5000人増）②心疾患19・8万人（同9000人増）③脳血管疾患12・6万人（同3000人増）が上位を占めています。

この報告で恐ろしいことが伝えられています。

「一生涯結婚するつもりはない」と答えた男性は何と2・3ポイント増の9・4％（ほぼ10人に1人です）、女性でも1・2ポイント増の6・8％（15人に1人）と独身志向の未婚者の増加傾向が顕著になっている現状は「今年の12月20日過ぎに地球が滅亡する」といわれているマヤ暦の話（笑）よりも、もっと現実的で恐ろしい問題ではないでしょうか。

少子化という言葉が使われるようになって久しいですが、はっきりと目に見えた形で日本の人口が減り始めたのが昨年からだといえます。増え続ける高齢者を誰がどのような形で支えていくのか、一人ひとりが考えなければならない時がきたのではないでしょうか。

大国のリーダーが一新される2012年。良い年になるように何事も人任せにせずに、私たちのできることから実行していこうではありませんか。

男性の10人に1人が「結婚するつもりはない」