満足のいくデータ活用
情報の入力と保全が大事

「このお客様は、いつ、どのような経緯で接点があったのだろう？」「どれ位の頻度で営業しており、どれ位のグリップ力なのだろう？」「過去に、どのようなやりとりがなされたのだろう？」…など、このような活動状況やお客様の属性などが記録されていると、サービスの向上や、代理店の活動には大変役に立つものです。お客様一人一人のニーズに合わせたマーケティングを構築するには、CRM（Custamer Relationship Management）が有効であることは、皆さまは既にご承知でしょう。顧客情報を記録していたことで、「スムーズにご契約をいただけた」とか、「トラブルも迅速に対応できた」など、顕著な効果は経験されているのではないでしょうか。

保険会社のオンラインや市販の顧客管理システムは優れた操作性と管理能力を持っています。Web化されたデータベースは、一元管理された情報をスタッフ全員で共有化することができ、営業戦略的にも活用できるように構築されています。

ところが、これだけ多機能のシステムが身近になっていても、思うように活用できない現状が多いことも事実ではないでしょうか。

満足のいく活用ができない理由は、『情報の入力と保全』がままならないことから始まります。いかに優れたシステムであっても、データの入力がなくてはただの器（うつわ）にしか過ぎません。また、たとえデータを入力しても、必要な時に抽出できなくては無意味ですし、信頼できるデータにするためには、常に保全がついてまわります。そのため、この手作業によるデータ入力が、より活用の敷居を高くしてしまうのでしょう。

契約内容に関わるデータの保全は、保険会社の管理システムや支援も大きく、比較的に容易です。しかし、代理店の日々の活動状況や前述のようなお客様とのやりとりの記録には、自社の現状に照らし合わせて独自の手法で収集と管理をしなくてはなりません。

退職者が顧客や営業管理なおざり

【担当におまかせ？】

「記録の重要性」や「情報の整理能力」は情報を入手した担当者に依存せざるを得ません。そのため、担当の判断やその場の解釈に大きく影響するあいまいな情報となります。正確さに欠けたデータだけで判断してしまうと危険を伴う場合もあります。

弊社は独自の業務システム（ICHIGO SYSTEM）で、最低限ではありますが、情報の管理をできる環境にあります。ところが、思わぬ事態でこの管理体制の稚拙と、組織化されていない実態が露見しました。

昨年末、長年勤めていた営業担当が退職し、お客様の担当換えとなりました。本来、蓄積された顧客情報を元に、業務はスムーズに移行できるはずでした。…が、「えっ、ほとんど記録されていない」「記録されたデータがいい加減」と、引き継ぎの案件ごとに、新しい担当から悲鳴の報告が入ります。中には、お客様の連絡先（TEL）も入力されていないケースさえもあります。恐らく、退職した担当は自分の携帯でやり取りをして、契約書類にも社内システムにも入力を怠っていたのでしょう。CRMレベルどころか、営業日報や活動報告書とも言える記録さえも『なおざり』の状態でした。

「おおよその懸念はしていたものの、これほどいい加減な活動をしていたなんて」

担当の意識（責任感）に依存した社内の管理体質に情けない思いです。

さてさて、今後は『営業担当にGPSを持たせて活動ルートを自動記録できるようにし、お客様とのやりとりをビデオ撮影（または録音）でもして、有効な場面をキャプチャしてデータに保存したい』…なんて、夢物語に頼りたい気もしますが、現実的には、従来どおり、管理の意識と情報のカテゴリー（※以下にご参考記載）を、より一層スタッフに徹底させることが急務なのでしょう。システムは、使う人の理解があってこそ構築できるものなのでしょうね。

【※情報のカテゴリー】

①変動しない属性…（※誰が評価しても白黒がつく属性）性別や生年月日です。固定的な情報のため保全は不要です。

②変動する属性…（※現在は確かであるが将来は変化する属性）家族構成や職業・年収・趣味などです。情報の保全が必要です。

③感覚的な属性…（情報を収集した者の感覚やニュアンスによる属性）優しい方、保険に詳しい方など、感性的な情報ですが有効な事項です。より分解したカテゴリーに分け、事案ごとに蓄積していく情報です。

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

毎月大量の満期更改
満期管理のルール制定

みなさんこんにちは。弊社では6名の営業がおります。その関係で社としての満期管理は非常に重要な課題です。毎月膨大な量の更改申込書が届きます。申込書の漏れはないか、の確認だけでかなりの労力になります。

当然のことながら、お客様の満足度を上げるためには適正な満期案内、お手続きは欠かせません。最近では複数の営業を抱える代理店も増えており、みなさん満期管理には苦労されているのではないでしょうか？

弊社でも営業を個人個人に任せきりにしてしまうと、満期案内をきちんとお送りしたのか？　適正なご連絡ができているのか？　安心できる期日までにお手続きができているのか？　残念ながらご継続いただけなかった場合の対応はきちんとできているのか？　こういったことがきちんと見えなくなってしまいます。

そこで弊社では満期管理の一環として（当然顧客満足度を向上するために）、社内でルールを制定しました。まず、満期案内は前月10日までに発送すること（期日までに送られていない場合は事務から各担当者へ督促）、次に満期日1週間前になってもお手続きができていない場合は理由書を提出（原則は前月にお手続き、満期日間近でのお手続きはかなり減らすことができています）、そして残念ながらご継続いただけなかったお客様には、今までご加入いただいた感謝のお礼状をお送りしています（事務方から一括送付です）。適正な満期管理で満足度を上げていけるように気付いた点はまた改良していければと考えています。

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

231

メタボリックシンドローム
判断基準は腹囲の測定から
意味不明の測定方法に頭悩ます…

2月11、12、13の3日間、第106回医師国家試験が実施され、全国で約8000人が受験しました。（合格発表は3月19日）

国試の問題は①その年に社会問題となったもの（例えば、来年度であれば東日本大震災関係では外傷後ストレス（PTSD）、放射線や臓器移植法など）②「昔の名前で出ています」風の問題（例えば細菌性髄膜炎の起炎菌 ―これは年齢によって異なるので定番中の定番なのです）。そして③少しずつ変化や進歩が見られる問題に大別できます。

③は「国家試験問題を学んでいる」だけでは解答に至らず（すなわち正解を記憶するだけの勉強）、「国家試験問題から学ぶ」こと（出題の背景や過去問に関連する条項）が必要になるタイプの問題なのです。

例を挙げますと「メタボリックシンドロームで低下するものはどれか」という問題です。メタボリックシンドローム（MS）の本名は「内臓脂肪症候群」といいます。

この名称のままだったらこれほど人口に膾炙しなかったはずで、「彼はメタボだ」とは言いますが「彼は内臓脂肪症候群だ」では、何のことか分かりません。何かとんでもない病気を連想してしまう人もおられるのではないでしょうか。

さて、そのMSは診断の第1段階で「腹囲の測定」があります。立ったままで、腹周囲を測定して男性で85㎝、女性で90㎝以上が「MSの疑い」となります。

第2段階では①血圧測定、②血糖値測定、そして③血中脂質（中性脂肪とHDL―C〈善玉コレステロール〉）を測定して、基準値外であれば、MSと診断されるのです。

そのMSの問題で「MSで低下するのはどれか」という問いに対して、選択肢が5つ上げられていますが、正解は「アディポネクチン」。

一般の方にはあまり耳に馴染みのない物質ですが、MSでは「腹部内臓の脂肪断面積が100㎠以上」が確定診断の条件で、腹部内臓が多くなるとアディポサイトカイン分泌異常が生じてきます。そのアディポサイトカインの中で、善玉といわれるものがアディポネクチンです。

①抗動脈硬化作用②抗炎症作用③インスリン感受性上昇などの作用を有するので、MSを改善させる働きを有するものなのです。

読者の皆様の中にもウエストが85～90㎝以上という方も珍しくはないでしょう。そのような方はまずは「MSの疑いあり」になりますので、注意してください。

ところで、科学者という人種は時にマンガのようなことを平気でやってしまいます。

例えば、MSの診断基準では腹囲の測定は臍の周囲を測定することになっているのですが、臍の位置が本来の場所にない、すなわちお腹が垂れ下がっているような場合、「右肋骨下縁（肋骨のいちばん下にある骨の下側）、前上腸骨棘（腰骨両側にある出っぱり）の中点を臍と見なして測定」せよと書かれています。

どうですか、この文章を一読して理解できる人が果してどれだけおられるでしょうか。

お腹が垂れ下がっていれば（このような方は皆さんの周囲にもおられるでしょう）、測定しなくともウエスト85㎝以上であるはずなのに、何とも奇妙な基準をうたっているのです。

専門分野は異なりますが、このような科学者と言われる人たちが原発にもかかわっているのですから、いつまでたっても事態が収まるはずがないのは当然と言えば当然のことと言えるのではないでしょうか。

医師国家試験の問題を見ながらふとそんなことを思った次第です。

ウエスト85センチ以上の方はMSの疑いあり