更新日の近いお客様と連絡がつかない！
デジタルに馴染めない IT弱者の対応が課題に

「困った。更新日が近いのにお客様と連絡がつかない！」

肝心のスマホも、登録した番号しか出ない方も多くなってきました。

電話に出てもらえない、折り返しの連絡もくれないとなると「もう打つ手なし」と放って置きたくもなりますが、更新されないまま事故が起こってしまった…なんて事態は避けたいものです。

自動車や火災などの主力の商品は「更新サポート」といった制度で自動更新されますので便利なのですが、それはそれで「勝手に更新された」と、お客様のムチャなクレームで代理店がダメージを負うこともありますので、できる限りの方法でコンタクトは試みたいものです。

電話がダメならお手紙で！　ということで、ベタですが「ロスト通知※」なるレターを郵送しています。

（※弊社では〝失う契約〟をロストと呼称しています）

このロスト通知は、おおむね次の3パターンで、ケースに応じてコンテンツを切り替えてお送りします。

一つは、更新しない旨がハッキリと確認できた場合にお送りする「すっきりロスト」で、「更新していません」と念のため再確認していただくためのご案内です。また、月払いの契約は、「更新していないのに保険料が振替された」と勘違いされる方もいますので、最終回目の保険料が翌月に振替される旨も合わせてご案内します。

対して、連絡が取れないまま更新日が近づいた契約へのご案内が2パターンで、その一つが「更新バックアップ（※東京海上日動）」です。これは、ほっといたら自動で更新される旨を、保険会社からの継続証が届く前に事前にお知らせします。

そして、厄介なのは更新サポートのない契約です。補償が切れてしまいますので、やきもきしながら空振りの電話を繰り返すうちに「もうこの契約はいらない！」と見放したくなります。実はこのレター、そんな気持ちを表現して「もういやロスト」という名称にしています。

中には、あれほど電話をしてもつながらなかったお客様から、このレターを見てあわててご連絡をくださるケースもありますので、意外と効果のあるレターなのかもしれません。

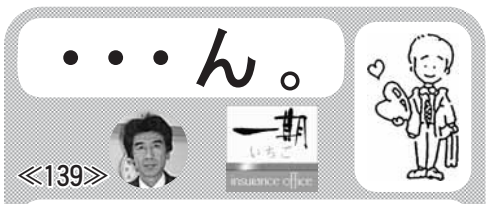
しかし、肝心の郵送物が宛先不明で戻ってくる消息不明にはお手上げです。

もとより、更新のタイミングでしかお客様とのコンタクトを取っていないことが「消息不明」の最大の要因ですので、日頃から関係を密にして情報を把握しておけば良い訳ですが、あまり深く立ち入られることを好まない都市部では、少しハードルは高いかもしれません。

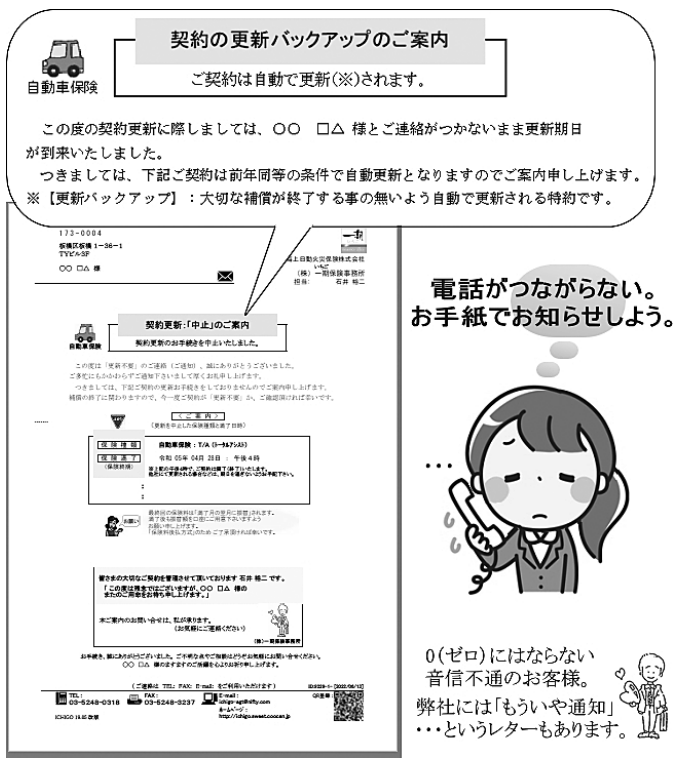
メールやSMS（ショートメッセージ）、あるいはLINE等はとても有効な手段ですが、そもそも、これらに明るいお客様は「音信不通」にはなりません。

デジタルに馴染めない、いわゆるIT弱者の情報の収取はどうするか？

この対応も直面した課題です。



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://ichigo.sweet.coocan.jp/



夕ですが「ロスト通知※」なるレターを郵送しています。

（※弊社では〝失う契約〟をロストと呼称しています）

このロスト通知は、おおむね次の3パターンで、ケースに応じてコンテンツを切り替えてお送りします。

一つは、更新しない旨がハッキリと確認できた場合にお送りする「すっきりロスト」で、「更新していません」と念のため再確認していただくためのご案内です。また、月払いの契約は、「更新していないのに保険料が振替された」と勘違いされる方もいますので、最終回目の保険料が翌月に振替される旨も合わせてご案内します。

対して、連絡が取れないまま更新日が近づいた契約へのご案内が2パターンで、その一つが「更新バックアップ（※東京海上日動）」です。これは、ほっといたら自動で更新される旨を、保険会社からの継続証が届く前に事前にお知らせします。

そして、厄介なのは更新サポートのない契約です。

補償が切れてしまいますので、やきもきしながら空振りの電話を繰り返すうちに「もうこの契約はいらない！」と見放したくなります。実はこのレター、そんな気持ちを表現して「もういやロスト」という名称にしています。

中には、あれほど電話をしてもつながらなかったお客様から、このレターを見てあわててご連絡をくださるケースもありますので、意外と効果のあるレターなのかもしれません。

しかし、肝心の郵送物が宛先不明で戻ってくる消息不明にはお手上げです。

もとより、更新のタイミングでしかお客様とのコンタクトを取っていないことが「消息不明」の最大の要因ですので、日頃から関係を密にして情報を把握しておけば良い訳ですが、あまり深く立ち入られることを好まない都市部では、少しハードルは高いかもしれません。

メールやSMS（ショートメッセージ）、あるいはLINE等はとても有効な手段ですが、そもそも、これらに明るいお客様は「音信不通」にはなりません。

デジタルに馴染めない、いわゆるIT弱者の情報の収取はどうするか？

この対応も直面した課題です。

夢 130

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

◎お客様にとって安心な保険とは

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。

7月になりました。例年であれば、これから梅雨本番という季節まさかの6月中の梅雨明け、そして全国的に災害級の酷暑、電力不足も重なり今年の夏は例年以上に大変な夏となりそうです。

皆様も体調に留意し熱中症にはくれぐれもご注意の上大変な夏を乗り切っていきましょう。

今年の夏は2018年の夏に似ていると言われています。2018年も記録的な猛暑に記録的な豪雨災害、台風被害とまさに災害列島といっても過言ではない夏でした。

お客様にとって安心な保険とは？
代理店が有無責を心配しなくていい保険

今年の夏もそんな夏になると思うと今から不安と恐ろしさを感じますが、保険代理店にとってお客様に安心して生活を送ってもらえるようきちんとした保険をご提案しないといけません。

お客様にとって安心な保険とはどんな保険でしょうか？　それはずばり保険代理店にとって安心な保険だと思います。

お客様から事故報告を受けた時に、これ保険出るのかな？　もしかして無責かな？　とか思ったことはないでしょうか？

この特約を付けていたら保険出たのに、違う入り方をしていたら保険出ていたのにとかという思いをしたことはありませんか？

「この保険で出ない物は他のどんな保険でも出ないという保険」お客様から事故報告を受けた時、代理店が有無責を心配しなくていい保険。これがお客様にとって安心な保険だと思います。

そういった保険を提案し続ける努力を続けていかないといけませんね。

保険業界からの アフターサービス　小原太史　67

五回前からの連載よりいわゆる「ものづくり」や「プロのノウハウ」が「廃れている」理由として次の五つを挙げさせていただいている。

一．いわゆる「実務・現場のプロ」や「優れた技術者」のノウハウが金銭に置き換えにくく、かつ、「評価」されにくい事柄も多いから。

二．いわゆる「実務・現場のプロ」や「優れた技術者」のその組織内の待遇が第三者から見て「良い」とは言えない事例も多いから。

三．いわゆる「実務・現場のプロ」や「優れた技術者」の人間性の問題や、所属組織内外事情や他分野への無関心ぶりによって生じる軋轢。

四．前記一から四を目の当たりにしてきた次世代のモチベーション低下。

五．前記一から四などによって生じる問題を解消できなかった経営者の責任。

また、これらの項目とリンクする形式で私の祖父と父の過ごした昭和三十年代からの半生を解説させていただいている。

さて、前回で昭和の終わりから平成にかけての「バブル全盛時代」の頃、当時四十代後半だった父の「バブリー経営ぶり」を次のように紹介させていただいた。

- 都内自宅兼事務所から人形町の商業ビルに本社機能兼保険事務所を移転。
- 新たに自身の秘書兼事務員と保険営業と事務の中核社員をヘッドハンティングで雇用。
- 近県に製造事業用の工場を立てるため土地を個人名義で購入。

また、その他にも次の「先行投資（？）」を行っていた。

- 昭和二十年代から住んでいた自宅兼事務所を二階建て賃貸アパートに新築し、一階を自分たちの住まい、二階を数部屋に分け店子に貸し出す。
- 某ゴルフ場会員権を数千万円分購入

一介の自動車整備士から特殊車両用クーラーの製造販売を手掛けるようになり、保険代理業の祖父の会社と合流し、バブル期直前の祖父の急死を受け、祖父の遺産相続をきっかけにメインバンクが不動産を担保に相続税分も含め何億円も融資してくれたので「タガが外れた」父はまさに当時の言葉で言うところの「イケイケドンドン」だった（古！）。

イケイケドンドンだった父
バブル終焉と共に他人の負債まで…

だが平成二年三月頃「バブル」時代はあっけなく弾けて終わりを迎えた。

当時の大蔵省が高騰しすぎた地価を抑えるため「総量規制」を行い、土地の値段は急降下を続け（と言うより適正価格に戻っていくだけのことなのだが）、三万円台だった日経平均株価も、定期預金年利七パーセントを誇った金融機関の利率や生損保の高金利商品（満期五年以上の場合は二十パーセントを超えるものもあった）の利率も軒並み下がり続けた。

「手の平を返す」という言葉があるが、バブル崩壊当時、不動産を担保に安易に企業や個人に多額の融資をしていた各金融機関は一斉に債権の回収に躍起になり、結果、全国各地で破産や倒産、それに伴う様々なトラブルが社会問題となった。

なお、先述の父が購入した弊社工場用の近県の土地は最高値の四分の一まで下がり、数千万円で購入したゴルフ会員権は「紙切れ同然」の値段となった。

また、「泣きっ面に蜂」とはよく言ったもので、父が保証人をしていた人が二人「債務履行不可」となったため、合計千万単位の他人の負債まで抱え込むこととなった。

ちなみに二人の内一人は親類で、当時東証一部の建設会社で課長をしていたがバブル終焉で会社は倒産、根っからの「遊び人」だったバブル時代のツケ（ギャンブルにハマり、愛人にハマり、給料やボーナスだけでは足りず、「サラ金」からの借金や下請け業者からの「賄賂」でやりくりしていた）を父に押し付け「夜逃げ」した。

もう一人は父の同級生で自動車部品の販売会社を経営していたが、バブル時代の終焉で先述の親類と同じような理由で金が回らなくなり手形を乱発して「不渡り」により会社は倒産した。なお、二人とも現在消息不明である。

私は当時、バブル全盛から終焉までにかけては保険代理業の仕事で一人前になるために必死だったが、幸い（？）バブル時代の恩恵を被らなったため、あの頃の世の中を「冷めた目」で見ていたのを覚えている。父は昔気質の人だったので、身内である私の当時の給料は手取りで月十数万円ほどだった上、経費は自腹（！）、家にも食費を入れていたのだ。

（次回へ続く）