努力と勇気でチャンスをつかむ

競争を生き抜く代理店

㈱日本シンクタンク　代表取締役　那須顯一

◀19▶

TEL06-6282-6488（代）
http://www.j-thinktank.com/

消費者は無駄省く傾向に
少ないパイに販売網増える

5年後には保険料収入が70%に縮小

先日金融庁から、「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）が公表されました。（同時に「少額短期保険業者向けの監督指針」の一部改正（案）も公表）

内容的には

①告知制度

②保険給付の履行期

③重大事由解除

などに関して、現行法よりもさらに細かく踏み込んでおり、改正が決定すれば、我々保険代理店はさらに、契約締結時等の事務手続きが増加するものと予想されます。

（詳細は金融庁HPで）

昨年の金融危機までは

●少子高齢化

●所得格差拡大

など、経済へのマイナス要素がありながらも、我々が体感してきた経済は、さほど悪くなかったのではないでしょうか？

これは結局、「大量消費・大量生産」の時代が支えてきた経済効果だったと言えます。

今考えると、我々の保険業界も今まで、同じ経済効果に支えられてきたのです。

契約者の方から、

「この保険は付き合いがあるから切れないのだよ」

「たくさん加入していて保障がどれぐらいあるかわからない」

など、何度かお聞きになった言葉だと思います。

これまでは、そう言われながらも、結局契約していただけた時代で、バブルを経験しても、多くの方が「無駄」に「付き合い」できる余裕と気持ちがあったのです。

しかし、昨年来の金融危機はバブル以上の爪あとを残し始めました。

●多数の上場企業の破綻

●開発途中で頓挫した多数の土地建物

この二つだけを見ても、この先の経済へのマイナスの影響は計りしれません。

また、消費者の動向は、無駄に付き合いしなくなったと同時に、少しでも安い保険料を求める傾向が顕著になり、自動車離れ、所得格差の拡大で、保険加入率はまだまだ減少して行きます。

一説では、日本全体での保険料収入は、今後5年で現在の70%になる、と言われており、それらを見越したような大手損保の合併への動き。

保険料のパイが70%に縮小して行く中、大手損保が合併しても、少額短期事業者の出現や、インターネットでの通販に主眼を置いていく、今までとは毛色の違う保険会社の誕生で、これからはマイナス傾向にある保険料のパイを、今までより多くの保険会社で奪い合うことになるのです。

そうなると、手数料格差もあり、既存の保険代理店は半分が存在価値をなくすとの予想もあります。

知恵絞り新市場に挑戦
代理店の合併
内面の整備と売上確保を

先日、ある保険代理店の方から連絡をいただき、代理店の合併についてご質問がありました。

「規模の拡大を含め、事務面での強化、コンプライアンス遵守を念頭に5店が合併し、営業面の強化も図りたい」という内容で、具体的な内容をお聞きしたところ、本当にすべてが実現できれば、素晴らしい代理店になるなと思いました。

ただ、お聞きした中では、

①事務面を強化した

②営業に対する時間が今までより取れる

③売上が上がる！

と、単純に②まで構築できると、③の売上があがる！　と思われていたので、そこが問題です、とお答えしました。

本来この流れで行くと、③は、「顧客対応が迅速になり顧客満足度が上がる！」のであって、営業の時間ができたから、即売上が上がる訳ではありません。また、顧客満足度が上がったから、と言って即売上が上がるとも言えません。

また、これだけのことで即売上が上がったとしても、一過性のことに過ぎません。

昨今は、企業のコンプライアンス（＝法令遵守）が厳しく求められる時代で、企業の内面（体制）の整備が重要視される風潮で、我々保険代理店もコンプライアンス体制のクオリティーが求められていますが、これからの時代は、企業として内面の整備と同時に重要なのは、「売上の確保」という認識が必要です。

合併して、事務面・コンプライアンスへの取り組みを一丸となって行うのと同時に、一丸となって同じ営業戦略に取り組み、今まで以上に経営の安定化を図ることも重要課題です。

合併する場合、旧の代理店個々で、得意分野や得意マーケットが存在すると思いますが、合併後もそのままの得意分野や得意マーケットだけをそれぞれが営業していても、営業面の強化にはなり得ません。

例えば、一つの得意分野やマーケットで、法改正や規制緩和があったり、金融危機でモロに煽りを受けたりすると、それだけで、一部分の収益は大幅に減少する結果になりかねません。

そうなると、合併当初の営業・収支計画は「絵に描いた餅」に成り下がり、事務拠点や人員の削減が必要になりかねません。

個々の得意分野を活かしお互いに足りない部分を補完し合うだけでは、既存の顧客・マーケットの満足度をUPするだけなのです。

せっかく合併するのですから「三人寄れば文殊の知恵」で、お互い知恵を出し合って、規模・組織力を活かし、個々では取り組めなかったマーケットや、不得意分野、他社が取り組んでいないマーケットにチャレンジするべきです。

そうすれば、予期せぬ事態でも、強い収益体制が確立できるのです。

争奪 保険マーケット
生保営業第一線⑨⓪
<185>

生まれて初めて車椅子を押しながら…
リハビリ用の靴 購入で三宮に
タクシーにぶつかった知り合い

昨年の暮、日付が27日に変わり30分ほどが過ぎた深夜、突然お店の前で〝ドーン〟と大きな音がした。そろそろ帰ろうかなと思っていた矢先の出来事だった。

ほんの一時間前に〝良いお年を〟と声をかけたお店の常連さんだった。

タクシーのフロントガラスは大きくひび割れ、その前には常連の尾形さんが身動き一つせず倒れていた。周りは大勢の人だかり。

やがて、パトカーのサイレンがけたたましく鳴り響き店の前に停まった。その後すぐに救急車のサイレンが…。

店のお母さんと二人、倒れたままの尾形さんに声をかけた。

「どないしたん？　大丈夫かいな？」返事は返ってこなかった。小さな呻き声だけが聞こえた。

お店のお母さんが、今にも泣き出しそうな声で、「あんた、家に帰ったんと違うの？…どうして真っ直ぐ帰らなかったの？」

消え行く意識の中で、尾形さんが目を開け「お母さんごめん…とんだ迷惑かけてしもうて…」

店に戻り、彼の体にジャンパーをかけてあげた。

警官は運転手に事情聴取をはじめ、救急隊員はどこかに連絡をとり始めた。どうやら搬送先を探している様子だった。

「どちらに搬送されるのですか？」と私の問いに「はい。日赤に向かいます」

救急車を見送り、店に戻った私に、お母さんが、「瀬戸内さん、恐いからもう少し店に居てくれる？」最終電車で帰宅した私は、頭からかなり出血していた彼の姿がよみがえりなかなか寝付けなかった。

事故から12時間後、少し早すぎるかなと思いながらも、彼の状態が気になり病院を訪れた。受付で事情を説明するも「そのような名前の方は運ばれていません」と言われナースセンターで事情を再度説明し確認すると、「その方なら847号室ですが、どういった関係ですか？」と少々不審がられた。私は、「友人です」と一言だけ伝えた。

それまで尾形さんという名前とばっかり思っていたが、実はそれは彼のペンネームだったのだ。

部屋に入りカーテンを開けた瞬間、思わず私は、「あ～良かった。生きててくれて…一時は本当にどうなるかと思いましたよ。まあまあ元気そうですね！」

「瀬戸内さん、笑わせないでよ…肋骨にひびが入っているから笑うと痛いんだから…」

彼曰く、「左足が骨折で明日手術なんですよ。肋骨は自然治癒するらしい…かなり頭部から出血していたみたいだけど、脳に異常はないということらしいよ。3か月の長期入院になるみたい。迷惑かけて本当にごめんなさいね。特にお母さんには…」

入院から1か月が過ぎ、リハビリの毎日を過ごす彼から連絡が入った。その内容に驚きながらも私は彼の希望を叶えてあげることにした。

「来週から本格的に歩く訓練をするからリハビリ用の靴を買いたい。その靴は三宮で買いたいから…僕を連れて行ってもらえないか…」

「靴ぐらいわざわざ三宮に行かなくても、どこにでも売っているでしょう」と言い返す私に、「いや三宮にはお世話になった店があるから…」

翌日、お店で待ち合わせした私は、車椅子を押しながら駅へと向かい優しい駅員の方々の指示に従い乗車した。約1時間後、生まれて初めて車椅子を押し、周りの方々の気配りに助けられながら、病院の門限には無事帰って来た。

「瀬戸内さん、本当にありがとう。あんたの契約者でもないのにこんなわがまま聴いてくれて…こんなことになるんだったらあんたから保険に入っておけばよかった。3月半ばには退院できると思うから…この恩はきっと返すから…もう少し待ってて下さい。どうかこれからも付き合って下さいね」

（CFP®瀬戸内 青空）