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

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

◀ 46 ▶

東日本大震災で考えさせられたこと

被災地で頑張る代理店

平時に万一の備えの手助けを

全国的に例年よりも早い梅雨入り宣言がなされ、早くもジメジメとした天候。

その上、未だ福島原発の放射能漏れは収束の目途もたっておらず、放射能漏れと高濃度汚染水の流出は日々続いている現状。

福島から遠く離れている大阪の私は、一日も早い収束を願うばかりです。

その福島原発に絡み、原発近隣被災者への賠償問題が報道されています。

政府は東電に第一義的な賠償責任があるとの見解を示していましたが、逆に東電側は早い段階で、今回の大震災は原子力損害賠償法（原賠法）上の免責事由「異常に巨大な天災地変」に当たり、「（東電が）免責されると解する余地がある」との見解を発表していました。

もちろん今回の原発事故の原因は、『未曾有の大震災』でしょうが、根っこから考えると原発というのは、国民へのエネルギー供給の安定化を図る策として、国家プロジェクトで取り組んだ、いわゆる『国策』であり、管理・運営するのは東電ですが、原発建設・運営上の承認等は『日本政府』にあります。

東電と日本政府の賠償に関する責任の所在、さらに賠償金の捻出などこれからも議論が続きそうですが、一刻も早く原発被災の皆さんの安全の確保と賠償問題解決に関係者は尽力してもらいたいものです。

原発被災者だけではない、地震・津波による被災者の支援も大切です。まだまだ多くの人たちが衣食住や仕事が満足な状況ではありません。損保業界では被災地の地震保険の支払に全力を挙げ復興へお手伝いをしています。私たちと同業の保険代理店も被災地で頑張っています。交通が十分復旧していない中で、一軒一軒自転車や徒歩でお客様を見舞ったり、避難所に保険相談所を設けたり、保険に関する情報を壁紙にして情報提供したりしている代理店もいます。中には自らも被災しながら地元の人たちに何とかお役に立とうと、まさに地域密着の活動をされている方もいます。頭が下がる思いです。

今回の震災で感じたことは、天災はいつやってくるかわからない。そしてどんな被害をもたらすかわからないということです。保険ではすべてをカバーすることができませんが、平時に考え、出来得ることは事前に準備していくことが大切です。そのことを一緒に考えアドバイスし提案していくのが我々プロの代理店の役割だと思います。

私が住む大阪もいつ東南海地震や南海地震で被害を受けるかもしれません。万一、自然災害に遭ったとき、東日本大震災の状況を見てもそうですが、そこから立ち直っていくには時間がかかるし、精神的にも肉体的にも厳しい状況が続きます。そんな中、わずかでありますが、自分が勧めた保険が立ち直るための一助になれば、少しは保険代理店としての役割を果たすことができたように思います。

まずは、お客様の補償（保障）内容を見直して万一に万全を期すよう努めていきたい。

震災後、先行き不安な経済

自社代理店のリスクヘッジを

日本が「デフレ（デフレーション）」宣言してからすでに10年が過ぎました。

ここ10年を振り返ると、

- モノの値段が下がると
- ←
- 給与が下がり
- ←
- 給与が下がると消費が控えられ
- ←
- モノが売れなくなり
- ←
- さらにモノの値段が下がり
- ←
- さらに給与が下がる

「デフレスパイラル」に陥っているのは明らかです。

従って、日本の報道で目にする

『大卒初任給が下がっている』

『サラリーマンの平均年収が下がっている』

と言うのは、この10年デフレ経済の中で生きてきた、日本社会の結果のようなものではないでしょうか。

ただ、今後もデフレが続くのかと言うと、私は逆に物価上昇（インフレ）の局面に進む可能性が高いと思います。

なぜなら、先の大震災で製造業は大打撃を受け、物資の減少から資材の高騰も始まっており、ここに先物市場の動向も上げ調子になった場合、急激な物価高騰の可能性も考えられます。

ただし、現在の震災復興に向けた、金融機関の取り組み方次第で、物価上昇にスムーズに対応出来ることもあれば、多くの個人が「かなりの痛み」を感じ、デフレで享受したメリット以上の、デメリットを背負わされることも考えられます。

政府は金融政策とも合わせ対策は考えてくれているでしょうが、万が一対策が有効に稼働しなかった場合のことを考えると、やはり我々個人単位、また自社のリスクヘッジという意味では、各代理店単位、企業単位でそれぞれ備え、リスク増加が顕著な社会的リスクへの対応が必要です。

今後の経済情勢について私見を述べましたが、将来的に確信が持てない現在の社会・経済状態の中で、代理店に勤める社員や家族をいかに守っていくかが経営者の知恵の出しどころ、汗の出しどころではないでしょうか。お客様をリスクから守る私たちが自社のリスクをしっかりカバーしていかないとプロとはいえません。

何度も申し上げますが全ての責任は我々経営者にあるのです。

リスクヘッジに努め、生き残る代理店を目指しましょう!!

保険ショップの現場から…

面田 理恵 ―― 12

こだわりを持って取り組んでいることは2つ、「予約制」と「情報の共有」

お客様のことを最優先に考え「予約制」を採用

朝礼の徹底による情報の共有でお客様に喜んでいただく

今回は私たちがお客様に対しての取り組みで特にこだわって実施していることを二点書いてみました。

一つは保険のご相談を予約制にしているということです。

『予約』というと堅苦しく思われますがお客様のことを最優先に考えての仕組みです。

四月、五月ともに毎日お客様からのお問い合わせが続き、常にご予約がはいっている状態でした。そのような時、管理が重要になってきます。

予約の時間の枠は2時間…そして次のお客様は30分の間隔をあけて、準備とコンディションを整えてお迎えするようにしています。

毎日の時間管理の中でご予約の件数や新たに入ったご予約をどの時間帯に設定するか考え、同じ時間帯に全スタッフが集中することのないよう注意を払っています。

なぜなら、『予約』にこだわっているといいながらも、お店がオープンで入りやすく、毎日店頭に直接お話しを聞きにきて、即相談が始まるケースも多いからです。

ご予約して来店されたお客様の貴重な時間を相談中に集中してできるようにするためと、当日突然のご来店のお客様にも対応できるスタッフを確保しておく必要があるからです。

もう一つは、朝礼の徹底です。

毎朝会社の経営理念を全員で唱和し、朝礼で今週のテーマについて発表しあい、前日の振り返りや反省、感謝についても一人ひとりが意見を発表していきます。

その時に各個人が直面したお客様との感動のエピソードや、加入基準についてのケースなどの情報共有も行います。

当日のご予約のお客様のお名前を全員で確認し、接客ブースも決めておきます。さらに一日のスケジュールを確認した時点で時間帯をきめて『店頭当番』という役割も設定しています。

予約の入っていないスタッフが交替で店頭に座り、お客様が入りやすくなるよう、またお客様が問い合わせをし易いよう正面をみて座って待機する役割です。

…実は、店頭のご来店が多いお店なので非常に重要な役割なのです。

以上の二点について気をつけて全員が同じ認識を持ち続けていくと、少しずつ成果が表れ始めました。

先日も、お客様が初めてご来店された際、

『何時にご予約の○様ですね！　お待ちしておりました』と言ってご相談ブースへご案内したところ、大変喜んでおられたそうです。迎えられた、歓迎されているという印象とこれから保険の相談をするにあたってのお客様の不安も私たちお店のスタッフの応対の良さによって少し払拭できたようです。

お客様にあたえる第一印象とご相談のはじめの30分のヒアリングが非常に大事な時間だと思っています。

ただ、それもスケジュール管理と事前の準備をきっちり行ったうえで余裕をもって応対できる環境にしておくことが必須です。

保険の相談にかかわらず、接客業であればお店を運営するにあたり、当たり前のことかもしれません。

一、予約制にする

二、朝礼の徹底による情報の共有

保険の来店型ショップとしては、お客様が問題点をかかえてご相談にこられるというデリケートな状態を察して特にこだわるべきだと思います。

それこそがホスピタリティだと思うからです。