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

◀101▶

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

## 銀行が我々に「要注意」な存在に

# 身内にも介護の問題が

## 日銀が史上初のマイナス金利政策

私事ですが、先ごろ叔父が急逝。叔母と従妹が残されましたが、割と不便な場所に住まいし、車の運転もできない二人。しかも叔母も年で無職、従妹は派遣で定職はありません。良くニュースでは見聞きする老々介護が、そのうち我が身内にもやってくるのかと悲しくなりますが、介護問題は昨年から急に周りからよく耳にする話題、実体験となってきておりますのでまさに社会全体の問題なのでしょう。

私はすでに両親を送った立場ですのでもう関係ないなと考えておりましたが、親族という立場で今後関係してくる可能性もありますので、親族のためにも自分自身のためにも、介護問題やいざという時に受け入れてくれる施設、また申請先や方法を今から勉強しておかないと！と考えさせられた正月でした。

新年早々アイドルグループの解散、不倫など、特に芸能ニュースを大きく取り上げている気がしますが、この手のニュース、真相を知るには、その報道で誰が得をするのか考えればわかるとも言われています。この解散のニュースは、悪者と良い者的な対立の構図で報道されていますが、考えれば考えるほど、悪者も良い者も含め、結果的に多くの人が得をしているような気がしてきました。

その後には、北朝鮮の水爆実験成功が報道され、イタリアの銀行での取り付け騒ぎ、そして史上初となる日本銀行のマイナス金利政策が発表され、年明けから大変な報道が多いなあと。

日銀のマイナス金利は、市中銀行の資金を民間融資（投資）へと循環させる狙いがあると報道されていますが、これにより銀行の経営はこれまでより〝頭を使う〟必要が出てきたということでしょう。

また報道されているように、市中銀行から民間企業への融資が増えたとしても、その循環が末端までいきわたるには、労働環境などの整備など、もう少し工夫が必要だと感じますし、市中銀行が資金を融資ではなく、金融商品や不動産投資に向けた場合は、循環はさらに限定的になるでしょう。

一言でマイナス金利政策と言っておりますが、我々個人に置き換えて考えてみると、昨日まで銀行にお金を預けていたらいくらかでも金利をくれたのに、今日からマイナス金利で銀行口座にお金を預けていると、逆に管理料を頂戴しますと言われているのと同じことですから、本当に個人に起きたら上から下への大騒ぎ！　取り付け騒ぎに発展しますよね。それほどの大事が銀行業界で起きているということ。しかも史上初ですから、予想もしていないことが起こる可能性もあります。

市中銀行も銀行とはいえ、我々のような保険代理店同様営利目的の民間企業なので、自社利益の追求のためには、ますますサービス向上、顧客あたりの取引単価UPや囲い込みを仕掛けてくることが予想されます。良くも悪くもこの一件で、銀行は我々にとって、仕事においても個人的にもさらに【要注意】な存在になってきたようです。

## 改正保険業法の施行が目前に

## 迷わずに自社目線でしっかりと

我が業界では、保険代理店の体制整備関係一色の様相で、各種団体や企業からのセミナーの案内から、各保険会社からの体制整備に関するアンケートや確認等、施行を目前にして慌ただしくなって来ましたが、お話を聞く限りまだピンと来ていない代理店さんもいらっしゃる模様。

体制整備に関してはいろいろな立場の方が、それぞれの目線で我々にアプローチして来られるので、迷っても仕方がないと思いますが、すでに時間が少なくなってきています。整備ができている方もいない方も、できるだけ多くのセミナー等には参加いただき、自社目線で『良い所どり』していただければと思います。

最高の機械的なシステムよりも個々の事情にあった作業システムを創りあげるほうが良いでしょうし、同業者の話もほどほどに聞いて参考にしていただければ幸いです。

時節柄か、大阪でも通勤途上乗客の体調不良による、電車の遅れが多くなってきているように感じます。また、インフルエンザも流行の兆しを見せはじめ、今日（2月2日）、小5の娘のクラスも二日間の学級閉鎖になるとの知らせがありました。

以前この紙面には書きましたが、私はインフルエンザの予防接種はしないことにしております。

理由は毎年流行するインフルエンザの致死率が1%以下と言われていますし、いざかかった場合、風邪に比べて高熱が出るから症状はキツイですが、経験上2日寝ていれば治るものなので、それほど恐れることともないなと。ただいざ罹患して病院でインフルエンザだと診断されると『出社停止』など、近づくな！と言わんばかりの世間の扱いはツライですが、これまで一度しか罹患したことがないので、まあ、その時はその時かなんて。

こう改めて文字にすると、私は一般的な皆さんの感覚とはずれているのかもしれませんが、世間一般的に騒がれる、怖がられる。結果を焦るものや事象などは、キチンと自分で調べて、且で確かめて納得して、時には皆さんの見ている方向とは、反対を見たりしながら（笑）進めるようにしております。

ここ最近は特に大人！ヒマさえあればスマホゲームに明け暮れ、インターネットのニュースなどに飛びつき、内容の真贋をよく調べもせず簡単に、他人や国を批判する、情報に踊らされる方が増えてきて、冷静さがない世の中になっている気がします。

何が本当で、何が真実なのか。この紙面の読者の皆様、保険代理業関係の皆様だけでも、どうか『冷静沈着』に、情報に踊らされず、判断力を養い、お互い生き残る代理店となりましょう！

西田　理恵 ——— 67

# 転勤時期、様々な事情抱え相談に

## 海外や遠方へ転勤される方も

## 面と向かって話すことで強まる安心感

今の時期はお客様の勤務先の人事異動のお話をよく伺います。それにともなってご相談のあった二つのお話を書きたいと思います。

保険ショップでご契約いただいているお客様のお住まいはほとんど近辺の方が多くて歩いてこられる方や、毎日のようにショッピングに来てはお店に寄ってくださるような方が多いです。

その中で海外に転勤になったお客様や北海道、関東など遠方に異動になり、「保険の住所変更や何かあったときは今後どうしていこうか？」といったご相談にこられることが少しずつ増えてきました。

まず、私はお客様の状況が把握でき、しかもほとんどがご来店いただいて店頭でご家族揃って保全処理をしていただけることが大変ありがたいです。

お客様も面と向かって聞いたほうが安心できるし、わかりやすいよね！　と言ってくださいました。

N様は住宅を購入されたばかりなのに海外に転勤になり、家族全員で渡米することになると、せっかく購入した家を空き家にすることになるのは心配だ、または渡米期間に不動産会社に相談して賃貸に出し、家賃収入を得ることで住宅ローンの返済に充てるなど、ライフプランとしての知恵や情報がほしいためにご来店いただいた様子でした。

そんなとき私はファイナンシャルプランナーの勉強をしていてよかった！と役に立つことがたくさんありました。また、保険の継続が必須なので郵便物や保険料引き落としが滞らないよう日本にいらっしゃるご両親を通信先にしたり、保険料が確実に引き落とされるように口座を確保したり（給与振込口座に一本化するなど）細心の注意を払うようにしました。海外でご病気になった場合のご案内も保険会社によって手順があるので前もって確認し、何か起きても安心だということをお伝えしました。

N様は来月ご主人様だけ先に現地に飛ぶそうですが、帰り際に「妻が日本にいる間いろいろわからないことがあると思うのでお店に頼ることが多々あると思いますがよろしくお願いします！」と頭をさげていかれました。

私はご家族全員のことを任せてもらっていることに感激でした。また、お客様の人生を預かっている大事な職務だと改めて実感しました。

もう一つの事例はすでにご加入いただいているのは奥様だけで、ご主人が長い間関東に単身赴任中でした。久しぶりに奥様がご来店され、「主人の保険もお願いしたい」とおっしゃったのですが、お一人でご来店されているし、単身赴任中なのもわかっていたため、「ご契約にしてもご主人様と面談しないといけないので可能ですか？」とお尋ねしました。

「実はいよいよ来年に大阪に帰ってくるのよ！」と本当にうれしそうでした。いままでご加入されていた保険証券を奥様から拝見し、「見直そうと思っていたけど遠方やから今までほうっておいたの。だけど帰ってくるんならすぐにでも見直したくて！　西田さんのチョイスでいい保険に替えてほしいの！」といってくださいました。

そういう事情ならということで帰ってこられるまでにプランをたて、あらかじめ段取りしておこうというお話になりました。

「やっぱり保険は全部こちらに任せたいのでお願いいたします」とずっと気にかけていただいてたことがとてもうれしかったです。

いざというときの保険ですが、いろいろな角度でお客様に役立っているのだと思いました。これからもお客様から何か変化があったときはすぐに連絡いただき最善を尽くすことと最良の状態をたもてるようにしていきます！