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

◀104▶

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

熊本地震、これまでの教訓生かす
損保協会、金融庁など早い対応

4月14日、出張中の東京の居酒屋のテレビに映った震災、4月1日に三重県南東沖で大きな地震があったばかりなので、『近畿に来たか』と思いきやまさかの九州、熊本。被災された方々に心よりお見舞い申し上げますとともに、亡くなられた方やそのご家族にはお悔やみを申し上げます。

今では少し余震も落ち着いた感じがありますが、今回の地震震度5弱以上が十数回もあり、また大分県でも大きな地震がありと、今までの地震とは異質で、何度も揺れることにより被害の拡大、睡眠不足による健康被害も多かったのだろうと思います。

また九州は地震が少ないから、地震保険加入率が少ないと聞いていたので調べてみましたら、2014年度世帯加入率は熊本28・5％、大分22・1％。全国平均が28・8％ですし、20年前の被災地兵庫でも24・5％、大阪30％なのでこの両県は決して低くなく、佐賀18・2％、長崎13・6％と他県の加入率が低いので九州全体では低い印象なのかもしれません。

大阪の弊社でもすでに契約先企業が復興関連で被災地に行くことが決まったので、傷害保険に地震特約を付帯したい等の連絡もチラホラ問い合わせがありますし、インフラや通信関係の企業さんの中にはすでに九州に呼ばれる準備をされている所もあるので、すでに西日本全体がそんな雰囲気なのかもしれません。

阪神淡路大震災で従妹夫婦とその小学生の子供が家の倒壊で下敷きになり安否確認のため震災後神戸で過ごした私は、テレビで九州の被災地を見て、道の隆起や信号機の傾き、建物の倒壊など、当時の神戸と被害の内容が似ていると感じました。

私が滞在した東灘区の光景は『戦争の時の焼け野原ってこんな感じなのかな』と思うぐらい悲惨な状態で、震災五日後でも多数の遺体が検視待ち。

亡くなった三人を大阪で火葬しようとしても霊柩車の手配が難航しましたし、火葬場も窯が割れそうだ、なんて噂も出ていました。

さらに冬のさなかだったため、寒かった上に火事も多く焼け焦げた臭いが充満し、気が立っていたのでしょうが、一般人と警察官が取っ組み合いの喧嘩になったこともありました。警察官や役所関係の職員さんも結局は一般の方と同じ被災者なのに冷静さなんて失っていたのでしょう。

現地ではとにかく原付バイクが役に立ちました。熊本と同じく道が隆起や寸断された状態では、車は大渋滞で小回りもききませんが、原付だと渋滞を気にせず、被害のない道路の端など通れるので非常に移動が楽でした。

そして熊本地震は今のところ死亡者数が少ないようですが、震災孤児が出ないことを祈ります。また、一家で被災されローンが残ったまま家が倒壊。地震保険も加入していなかった方の事を考えると胸が苦しくなる想いです。

特に子育て世代であればお腹を空かせた我が子の食料、寝る場所、燃料や水の確保など、とにかく今日を生きることでいっぱいだと思いますので、私個人としてもできる限り義援金などの被災者支援をしたいと思います。

損保協会は早々と契約者の自己申告による損害調査など、地震保険の保険金支払いを迅速に進めるための特別措置を発表しましたし、金融庁が、被災した企業や個人を対象に、預金や保険、証券の証書が流出した際の対応や、生命保険、火災保険の請求方法に関する質問にその場で答え、家の再建などで元の借金に新たなローンを抱える「二重ローン」に苦しまないよう助言も行うための無料の電話相談窓口の開設を発表したことは、これまでの震災の教訓が生きているなあと。

熊本等の被災地が一日も早く復旧を果たされることをお祈りすると同時に、被災された皆様が平穏な日々を取り戻せるよう祈念申し上げます。

今月いよいよ改正業法が施行

代理店に募集方針を求める
意向把握や体制整備も自ら行う

業法改正まであと少しですね。

最終的に代理店自身がすべき事が見えて来ましたが、皆さん準備は万全でしょうか。

今回の業法改正、体制整備は個々の代理店の規模や、得意マーケットの属性によって変わる部分が多いと感じますが、皆さんもご存じの通り、損保は契約の意向、契約時の動機がはっきりしていますから意向把握はまだ簡単ですが、生保は特に代理店の属性や、得意マーケットによって保険会社にもかなり温度差があると感じます。

比較を売りにしている代理店さんの取扱が多い保険会社は、代理店にアナウンスする。また提出を求める内容も細かいですが、そうでない保険会社は多くを代理店に任せているような雰囲気ですね。

ただ、今回の業法改正は、保険会社を通してではなく、代理店に直接、保険募集の方針決定や、契約者へのきちんとした契約意向の把握を求めています。またそれを社内でどのような形で共有し、教育の実行、実行実態の振り返りをどう継続的に行うのかを求めています。できていないと業法違反になるということなので、保険会社から資料はいただけるとしても、自ら学び自ら考え自ら作成する必要があるのでしょう。

弊社でもこれを良い機会ととらえ、保管書類などの整理、帳票類などの廃棄など、事務所内をさらにシンプルにし、今後の募集方針などを社員全員に配布し、研修を行いました。

そしてこの機会に事務所内をさらにシンプルですっきりとキレイにすると共に、棚やキャビネット内は、重たいものはできるだけ下の段への入れ替えも行い、災害時に物が倒れにくい工夫をしてみました。

災害はいつどこにやってくるか本当にわかりません。だからいつも『冷静沈着』に、流れに抗わず、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…

西田 理恵 ―― 70

お客様はタイムリーな情報提供を待っている

お客様と長くおつきあいすることでこちらから様々な情報提供ができると実感した一か月でした。

入社当初店頭にこられるお客様の中には持病をもっていて加入が難しいお客様が多数おられました。私なりに加入できそうな保険を一生懸命探しましたがかなわず、見直しを一旦あきらめて現状の保険のまま継続したお客様のことは今でも鮮明に記憶しています。

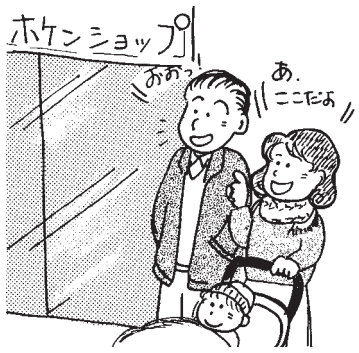
その中でも今月ご案内できたお客様に大変喜んでいただけた事例をご紹介します。最近でこそ「引受基準緩和型の医療保険や終身の死亡保険」が各社豊富にありますが、当初は「割増保険料」や「特別条件付」、または加入できないといった内容をご案内するしかありませんでした。

そのお客様は35歳の女性でご夫婦で来店され、「乳がんになったことがあるのですが、出産も近いので保険に入っておきたいのです。何かいいのがありますか？」とお越しいただいたのがきっかけでした。

乳がんが寛解してから3年しか経過していなかった点と妊娠中ということでご加入いただける保険がないとご案内したものの、私は「ご出産が終わって寛解からきっちり5年経過したらご加入いただける保険もありますよ。あと2年後に検討してみませんか？」と告知書で加入条件を説明しました。

持病で加入を諦めたが
新商品登場で選択肢広がる

それを聞いたお客様は「今はしょうがないですよね。あと2年待ちます！　ここまで調べてくださってありがとうございます」と笑顔になりました。横でずっと黙って聞いていたご主人が「そしたらぼくの保険をみてもらえるかな？　入ってるけど合ってるかどうか気になるし、西田さんならとことん調べてくれそうだから」と次のお約束のアポイントを入れて保険証券を全部持ってきてくださることになりました。



ご主人は健康状態も申し分なくお子様が生まれた場合の必要保障額に満たない保険だったため適正額を出してご案内し、最終は見直しになってご契約いただきました。

無事お子様が生まれたこともきいて、2年が経過した頃私からお手紙を出してみました。もしお越しいただいて不在だったら申し訳ないので、自分の不在の日や、近況はいかがですか？といった内容の挨拶文にしました。が、すぐにお電話があり、「西田さん、2年たつこと覚えててくれたんでしょう？　私も育児が落ち着いたしそろそろ電話しようと思ってたんです！」とお子様を連れてすぐに来てくださいました。

お客様の現状をきくと2年前にはご案内できなかった医療保険は何社かバリエーションも増え、お客様に「選択肢」があることと、やはりぴったり合った保険をご提案することができました。その日はすぐに医療保険をご契約いただきました。

「でもやっぱりがん保険には入れないですよね？」その日医療保険のご契約をいただいた帰りに聞かれましたが、当時はありませんでした。今回条件が合えば入れるがん保険が発売になり、以前と同じようにお手紙でお知らせしたところ大変喜んでくださいました。

「コマーシャルではみてたから、もしや、と思ったけど直接聞いた方が間違いないと思って連絡をまっていました」とご予約をとって近々ご来店になります。

お客様のお体の状態を把握し、近況を知っておくことが大切だと思いました。また新しい保険の情報は私たちがいち早く入手できるのだから、お客様に合った保険をご案内していくことも重要な使命だと実感しました。今まで以上にお客様にこちらからタイムリーな情報提供をしていきます。