

## 保険代理店の持続的成長モデルに挑む～「標準営業活動」について～（第6回）

岡武 和暁

前回は『案件シート』についてお話ししました。『案件シート』でお客様ごとに提案させて頂く内容の確認を済ませた後は、「ご提案の準備」です。

ご提案の商品が生命保険でも、損害保険でも準備を行うことの重要性は同じです。

損保の更新活動で伺う既存のお客様の場合、世帯全体での既契約内容やご家族の情報は分かっています。それは第3回で触れた「生活リスクチェックシート」作成の時にも活かされています。ご提案の準備に際しては、それらの情報をフル活用します。

具体例として、持ち家のお客様の「家財の火災保険」を取り上げてみましょう。

家財の場合、お客様の家族構成を見て適当な保険金額を設定します。次に「[登記情報提供サービス \(touki.or.jp\)](https://www.touki.or.jp)」を利用して、お住まいの建物の「登記情報」を取得します。もちろん、建物の構造、建築年、延床面積、所有者等、火災保険で必要な情報を入手するためです。その上で火災保険の試算をして、見積書や申込書まで作成します。申込書の作成に際して、可能な契約については既契約の口座情報を引き込んでおきます。ここまで準備しておけば、ご提案からお申し込みまでスムーズに手続きを進められます。

賃貸にお住まいの場合は、入居時に不動産会社から家財の火災保険（もしくは少短）に加入されているケースが多いはずですが、その場合は更新訪問の際に、準備した「生活リスクチェックシート」をお見せしながらお話しします。話法については企業秘密ですが、加入されている火災保険の「保険証券」はほとんどのお客様に見せて頂けます。そこで満期キャッチをしておいて、その火災保険が更新を迎える頃に、こちらから提案してお申し込み頂きます。（火災保険以外でも、満期キャッチした損保契約については同じ流れです。）

余談ですが、火災保険をご契約頂くに際して、“正確な情報”の重要性を認識した出来事があります。2018年9月4日に関西を襲った台風21号です。台風直後から火災保険をご契約頂きたいお客様に「今回の台風で被害を受けられていませんか？」と確認の連絡をしました。その内、およそ100件のお客様から事故の報告を頂きました。修理見積りのご提出までに時間を要した例もありましたが、全件ともスムーズにお支払いまで進みました。ただ保険会社の損害サービス部門の社員さんにお聞きすると、お支払いが滞る事例が少なからずあったそうです。その理由の1つとして、保険の情報が誤っているケースが多かったとの事でした。きちんと出口を意識した引き受けは、やはり重要ですね。

（保険のOSS所長 <https://www.oss-ins.jp>）