

仕事の中に「感動」を！（10）
～ 損害サービスの現場から ～

◇損害サービス担当の社員さんのお話し

先日、保険会社の損害サービス担当の社員Mさんと一緒に、フリート契約を頂いている法人のお客様を訪問しました。訪問の目的は、その法人の社員さん向けに「安全運転講習」を実施することでした。その企業で実際に起きた自動車事故の実態を明らかにするとともに、実際の運転状況に基づいて分析した各人の「運転特性」を説明し、安全運転の意識を高めて頂くという内容でした。

その講習の中、Mさんがお話しされた内容で、次の言葉が印象に残りました。

「弊社では、年間何十万件もの自動車事故を担当させて頂いております。大きな事故の場合、加害者ご自身はもちろん、加害者のご家族も、被害者や被害者のご家族も、本当に大変な目に遭われます。本当は私どもが事故でお役に立たないような運転をして頂くことが一番大切です。」

実際に、自動車事故を数多く担当されているMさんのお話しでしたので、非常に説得力がありました。受講されていた社員の皆様にも、その思いはきっと届いたはずですよ。

◇事故の被害者への訪問を通じて

上記の「安全運転講習」と同じ日、私どものお客様が起こされた自動車事故で、そのお客様（加害者）と一緒に、被害者のご自宅に伺いました。その訪問を通じて、次のようなことを感じました。

当事者同士はもちろん、その周囲の方々もとても辛い思いをされていました。また、Mさんのお話しを聞いた直後ということもあり、こうした自動車事故の交渉に当たられる損害サービス担当の社員さん達のご苦労は、これまた大変なものだろうと思いました。損害サービス担当の社員さんのお陰で、私どもが安心して職務にまい進できているのだということも、改めて感じることができました。

◇歯医者さんの冊子から

ある歯医者さんのホームページに、「従来の治療を中心とした医療ではなく、お口の健康を維持するための“予防ベースの医療”を行なっています。」と載っていました。この内容を見て、まさに『OSS』が考えていることと“同じ”だと感じました。お客様が事故を起こされた場合は、もちろん全力でサポートさせて頂きますが、本当はお客様に事故を起こしてほしくないと考えています。“事故を起こさない”ことは、お客様自身やその周囲の方々はもちろん、私どもにとっても、保険会社にとっても、社会にとっても喜ばしいことです。「そのために代理店としてできることは何だろう。」と、日ごろから考えています。上記のような法人向けの「安全運転講習」もその一環ですし、事故に対する情報提供なども行っております。

他にも「こうしたことを実践しています。」という方がいらっしゃいましたら、ぜひ情報交換をしませんか。よろしく願い致します。

岡武和暁

保険のOSS代表取締役

京都市山科区音羽前田町52-1

TEL 075-502-8451(コマルニハヨコイ)

oss@ruby.famille.ne.jp