

仕事の中に「感動」を！（11）

～ 「大成火災」の破綻から5年 ～

#### ◇5年前の出来事

今から5年前の2001年11月22日は、私どもにとって忘れられない日になりました。朝一番で、私どもの代申会社であった「大成火災」が経営破綻をしたというニュースが飛び込んできたのです。

破綻後の1年間は、それまでとは比べものにならないほど忙しくなりました。破綻したことに不安を抱かれるお客様への情報の提供、破綻により保護されない契約の切り替えの手続き、減額される積立契約のお客様へのお詫び等、イレギュラーな業務が増えました。

また、それまで必要のなかった業務も発生しました。「更改申込書」「満期案内」の手作業での作成、「口座振替依頼書」の再取り付け、等です。『OSS』のスタッフの協力や、保険会社の社員さん達のご支援のおかげで、一番大変なこの時期を何とか乗り切ることができました。法人契約が大量に満期を迎える11月は、今でも一番忙しい月です。

#### ◇破綻を通じて感じたこと

大成火災の破綻を通じて、お客様のありがたさを痛感しました。ほぼ全てのお客様が「破綻は『OSS』の責任ではないので、気にしないで下さい。これからもお願いします。」とおっしゃって下さいました。また、「契約がどうなるかは心配だったけれど、今電話をかけたら『OSS』の迷惑になると思い、連絡しませんでした。こちらから言わなくても、迅速に情報を提供して頂き、さすが『OSS』だと思いました。」といったありがたいお言葉も頂戴しました。こうした優しさや温かさが、ともすれば逃げ出したくなる私どもへの最高の励ましとなりました。こうしたお客様に対して、これから『OSS』の仕事を通じてお返ししていかなければと心に刻んでおります。

大成火災でも、心ある大多数の社員さんからは“お詫びの言葉”を戴きました。ただ、ご契約者はもちろんですが、大成火災の一般の社員さん達も破綻の被害者と思います。既に会社を去られた方も大勢いらっしゃいます。また、破綻から1年後、損保ジャパンに合併され、新しい会社で懸命に働いておられる方も、多数存じ上げています。進まれた道は様々ですが、破綻による不安の中、歯を食いしばって職務にまい進されていた社員さん達の姿は、今でも忘れることができません。

#### ◇5年が経過して

この5年を振り返ってみますと、いろいろなことが勉強できたように思います。

まず、仕事の優先順位付けの大切さです。やらないといけないことが山積している中で、「何から手を付けるか」「どのお客様から対応するべきか」を、それこそ真剣に考えました。それとは逆に「何をしないか」という“捨てる勇気”の大切さも学びました。

次に、スタッフとお客様のありがたさです。『OSS』が、こうして保険代理店の仕事ができるのも、信頼できるスタッフと『OSS』に信頼を寄せて下さるお客様がいらっしゃるからです。破綻の経験を通じて、その思いをより一層強くしました。

最後に、これが一番大きいと考えますが、逆境にいる人の心境が理解でき、共感できるようになったことです。実際に逆境に立った私どもにとりまして、ちょっとした気遣いや心配りが本当にうれしく感じました。

多数のお客様にご心配やご迷惑をかけているので、良い経験とはけっして言えませんが、大成火災の破綻を経験したからこそ、学ばせて頂いたことが沢山ありました。この経験を今後の『OSS』の糧にしていくことこそが、お客様への最大の恩返しだと思います。

岡武和暁

保険のOSS代表取締役

京都市山科区音羽前田町5-2-1

TEL 075-502-8451(コマルニハヨコイ)

okatake@oss-ins.jp