

仕事の中に「感動」を！（13）

～ 理想の“損保社員さん”とは？ ～

◇中崎氏の inswatch 記事より

先日の inswatch（2007年1月15日号）の中で、中崎章夫氏が『まずは損保社員の資質の向上ではないのか』という記事を書かれていました。次の文章はその中からの引用です。

「現場でしばしば代理店経営者から聞くのは、目先目標やコンプラ対策に追われ、目の輝きをなくし疲弊した『保険会社の社員資質の劣化振り』である。基本的な商品知識すら怪しい社員、保険会社施策にもとづく的確な情報提供ができない社員、自ら考え判断する能力を持たない社員、自らの仕事に誇りと情熱をもてない社員が増えているというのだ。」

かなり厳しい問題提起と受け止めましたが、inswatch の読者の皆様はどう受け止められたのでしょうか。

◇素晴らしい社員さん達

ただ私個人としては、素晴らしい保険会社の社員さんを、数多く存じ上げておりますので、そう悲観はしていません。こうした社員さん達との出会いや交流も、私自身の仕事に対するエネルギーとなっているからです。

営業現場の最前線で、代理店さん（及びその先にいるお客様）のために懸命に仕事に励む営業社員さん。

正確で的確な指導・支援で、代理店をサポートして下さる事務社員さん。

事故対応の際、お客様や私ども代理店の心情を汲み取って、親身で迅速な対応をして下さる損害サービスの社員さん。

新しい商品、サービス、システムや仕組みの開発や普及のため、ご自身の持てる能力をギリギリの極限まで発揮しておられる本社の社員さん…等々、素晴らしい社員さん達が、保険会社にはいらっしやいます。

昨年、あるプロジェクトに参画されている保険会社の社員さんとお話する機会がありました。その際、以下のようなことをおっしゃっていました。

「私は、××プロジェクトに自ら手を挙げて参画させてもらっています。プロジェクトは、精神的・肉体的にツライものがありますが、何とか成功させて、代理店さんに喜んでいただけるような会社になりたいと思っています。」

私には、この方が“本気”でおっしゃっているということが伝わってきました。こうした“熱い思い”で仕事をされている社員さんがいらっしやるのだということに、感動すら覚えました。

◇理想の“損保社員さん”

それでは、理想の“損保社員さん”とは、どういう方でしょうか。

私個人としては、「志が高く、当たり前のことをきちんとできる方」だと考えています。何よりも“約束を守る”方だと思っています。“信用”を得ることは、“約束を守る”ことの積み重ねからしか生まれてこないと考えているからです。そうした積み重ねがきちんとでき、心から信頼できる社員さんこそ、私が考える理想の社員像です。

原稿を書きながら、社員さんだけではなくて、「理想の保険会社とは？」「理想の代理店とは？」ということも、議論すれば面白いのではないかという考えが、ふと浮かんできました。読者の皆様、いかがでしょうか。

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