

仕事の中に「感動」を！（15）

～ 真摯な思い ～

#### ◇四重苦？

4月に入り新年度がスタートしました。ただ、この年度末から年度始めにかけて、保険業界全体が、例年になく重苦しい雰囲気にも包まれているように思います。

昨年来、「保険金不払い」や「火災保険の適正化」の調査や確認作業が行われてきました。また、この4月より「意向確認書面」の取り付けも必要となります。更に、私どもの取扱保険会社の中でも、4月2日から「一部業務停止」となった会社があります。加えて「通増定期保険」の税務取扱変更の可能性が報じられ、生命保険各社から代理店宛てに「案内」が流れてきました。この状況は、まさに“四重苦”と言えるものではないでしょうか。

生命保険の料率改定もあり、現在、私どもの事務所には、書類や通達類がヤマのように積まれております。（現に原稿を書いている私の隣で、小学1年生の娘が“新しい帳票”に代理店のゴム印を押してくれています。）

保険会社の社員さんも、“営業数字”のことは、ほとんど口にされなくなり、上記の対応に汲々されているように映ります。

#### ◇代理店向けの説明会に参加して

こうした動きに関連して、保険会社主催の説明会が数多く開催されています。説明会の冒頭では必ず、保険会社の社員の方から代理店に対して、一連の不祥事についての“お詫び”があります。ただ、そうしたお詫びの言葉を数多く聞いている内に、気付いたことがありました。それは、心から申し訳ないという気持ちを持たれている社員の方からは、そうした思いがその言動を通じて、こちらに伝わってくるということです。以前から、“真摯な思い”は、相手に通じるものと考えていましたが、今回改めてそのことを実感しました。（もちろん、その反対も真なりですが…）

#### ◇保険代理店としてできること

保険代理店の経営にとって、「意向確認書面」の取り付けと「火災保険の引受内容の確認」のスタートは大きな影響があります。お客様への説明時間の確保が必要となりますし、事務作業も大幅な増加が予想されます。代理店事業の経営基盤そのものを揺るがしかねない大きな問題です。

こうした状況の中で、保険代理店の立場でできることは何でしょうか。「保険」についての学習がこれまで以上に必要なことはもちろんです。その上で、一店一店の代理店が、目の前のお客様に対して、誠心誠意対応して行くことに尽きるのではないのでしょうか。誠心誠意の“真摯な思い”は、お客様にもきっと通じます。「意向確認書面」の取り付け等は、確かに大きな負担ですが、代理店とお客様との距離を測る好機とも考えています。これからは、お客様との信頼関係なしに、代理店経営が語ることのできない時代でしょう。私どもとしましても、これまで以上に“お客様との信頼関係”を大切にしていかなければと思っています。

#### ◇保険会社に望むこと

代理店の立場として、現在の保険会社に望むことは、「現場で起こっていることの実態を知り、その結果を代理店にフィードバックして頂きたい」ということです。代理店やお客様に、“現場の声”を聞く機会を積極的に作って頂きたいと思います。

・「意向確認書面」の取り付けと「火災保険の引受内容の確認」は、お客様や代理店にとって、どの程度の負担になっているのか。また、そもそもお客様は、こうしたことを必要と感じておられるのか。（証券取引の場合、説明省略を希望される顧客に対しては、説明しなくて済む制度があると思うのですが、準用できないものではないでしょうか？）

・不払いや火災保険料の適用誤りの原因はどこにあるのか。また、お客様や代理店はその事実に対してどのように感じておられるのか。

・保険会社に対して、お客様が本当に望んでいることは何なのか。

私も以前、生命保険会社で本社勤務を経験したことがあります。その際、全国から集まってくるデータを見て、全体像が分かったような“勘違い”をしていたことを覚えています。でも、集計・加工されたデータからは、保険営業の現場で起こっていることの1%も把握できません。今なら、そのことも十分理解していますし、当時の自身の不明を恥じ入るばかりです。業界を挙げて、また会社を挙げて、本気で信頼回復を目指すのであれば、“現場の声”を聞いて頂きたいと思います。厳しい声も多いことと思いますが、きっと建設的な意見も多数出てくるはずです。会社を挙げての“真摯な思い”は、必ず、お客様にも伝わるのではないのでしょうか。

岡武和暁

保険のOSS代表取締役

京都市山科区音羽前田町52-1

TEL 075-502-8451( コマルニ ハヨコイ )

okatake@oss-ins.jp