

仕事の中に「感動」を！（19）

～ 空気や水のような“大切な存在” ～

◇システム部門の方との交流

先日、保険会社のシステム部門の方とお話しさせて頂く機会がありました。その中で、代理店システムについて、意見を求められました。せっかくの機会と思い、私自身が感じているところを率直にお話し致しました。また、私どもが実際に「代理店システム」をどのように活用しているかということも、具体的にお話しさせて頂きました。

今回の交流をきっかけに、普段何気なく利用している「代理店システム」について、改めて考えてみようと思いました。

◇「代理店システム」の役割の重要性

『OSS』では、この5月より10年以上前に弊社で働いてくれていた女性が復職してくれました。彼女の感想は、以下のとおりでした。

「保険代理店という職種は以前と一緒ですが、仕事の内容は全然違います。以前は事務所が、保険証券の控や手書きの申込書類で溢れ返っていました。でも、今の事務所では、ほとんど紙が保管されておらず、保険会社の『代理店システム』を中心に業務が回っています。業務を行う際に、以前は契約情報やお客様情報を紙で確認していましたが、今は代理店システムで確認するようになっています。また、以前は保険料の集金が必要でしたが、今はキャッシュレスが中心です。保険料の集金に回り、保険料領収証を発行し、翌日には銀行に預け入れるという業務がほとんど無くなっています。以前の代理店業務を知っているだけに、こうした変化は本当に驚きでした。」

これが、10年以上前と比べた現在の実態なのです。「代理店システム」の変革のおかげで、ペーパーレスやキャッシュレスが進められる環境になってきたのです。その結果、保険代理店はより生産的な業務へ集中することが可能になってきました。「代理店システム」の発展は、その位大きなインパクトを代理店経営に与えているのです。

◇システム部門の方々へのエール

今回お会いした方から、後日下記のようなメールを頂戴しました。

「我々の作ったシステムが多少なりとも代理店の皆様にお役に立っていることが分かり大変うれしく思いました。我々IT部門の人間が代理店の皆様と直接お話しするのは、トラブル等でご迷惑をお掛けしたケースが多いのですが、そんな中で岡武様のお話しには大変勇気づけられました。」

保険会社の社員さんと言えば、日々接して頂くのは、営業社員さんや損害課の社員さんが中心です。ともすると、「代理店システム」については、空気や水のような当たり前の存在で、普段はその“ありがたみ”を意識することがないように思います。でも、今、代理店システムに不具合があったり、トラブルが生じた場合、代理店の活動は成り立ちません。そのぐらい「代理店システム」は“大切な存在”になっています。

保険会社のシステム関係の業務に携わっておられる方々、皆様のおかげで、安心して日々の代理店活動にまい進できています。改めて感謝申し上げます。

また、「代理店システム」に関しては、代理店の現場にこそ、課題も解決策も存在すると思っています。ですので、今後も現場の代理店との交流の機会を積極的に作って頂けないでしょうか。安定的でより良い代理店システムの構築は、代理店と保険会社の共通の願いだと思います。

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