

仕事の中に「感動」を！（22）

～ 「事務」について“自信”があります！ ～

◇ある支店長のご発言

先日、損害保険会社のある支店長さんとお話する機会がありました。何気ない会話の中で、とても印象に残る発言がありました。「私どもの支店は、『事務』については“自信”があります。」というものです。

具体的にお話を伺ってみると、年間の「事務研修プログラム」を作成し、毎月定期的に、代理店の事務スタッフさん向けの研修をされているとのことでした。研修の講師を任されるのは社歴の浅い事務担当の女性社員さんで、研修の前には必ず、支店長さんの前でプレゼンテーションを義務付けられているそうです。代理店スタッフの方々の“貴重な時間”を無駄にしないよう配慮されている、同時に支社の社員さんの教育機会にもされているのだと感じました。また、こうした地道な研修の積み重ねにより、代理店さんとの信頼関係を構築され、支店の事務に“自信”を持つようになったのだらうと推察しました。現場の支店長さんから「事務に自信がある。」と聞かされたのは、私にとって初めての経験でしたので、「事務の重要性を認識されている素晴らしい支店長さんと出会えた。」と、とてもうれしく思いました。

◇代理店支援としての「事務」

代理店の仕事の中で、「事務」は相当大きなウエイトを占めています。（代理店業務のうち、80～90%の時間は事務ではないでしょうか。）意向確認書面の取り付け開始後、その量はさらに増えています。また、保険会社に対しての事務に関する照会のやり取りでも、かなりの時間を取られています。そうしたことを考慮すると、保険会社が代理店の事務を支援することは、そのまま代理店経営を支援することだと考えます。

事務の精度を向上し、事務を効率化して行くことは、保険会社にとりましても、代理店にとりましても大きな経営課題です。申込書の記載項目、保険料の計算、取付書類等で“不備”が出ないということは、本来は「当たり前」のことはのですが、事務の精度は中々向上しないどころか、むしろ不備が大幅に増えているのが現状でしょう。また、事務精度の向上は、お客様にご迷惑をかけないという結果にもつながります。

今、代理店として保険会社の「事務支援」について望むことは、次の二つです。

一つ目は、代理店の事務効率化を支援し、職人芸に頼らずとも不備が起きないような“事務システム”“事務インフラ”の構築です。もう一つは、支店・支社現場での“事務支援力の向上”です。定期的に事務研修会が開催され、代理店からの質問に対しては迅速かつ的確で親切な回答がある、そうした支店・支社現場が増えて行くことは、多くの代理店さんが望まれていることでしょう。

◇お殿様が立派な国

山岡荘八氏の書かれた『吉田松陰』（講談社）の中に次のような台詞があります。

松陰の恩師の娘「父がよく申しますが、本当でしょうか。お殿様が立派なお方で、ご家来の中に優れた学者がいる国は、足を踏み入れるとすぐに分かるとか。」

松陰「それは分かります。でも、先生は、どうしてそれが分かったと申されましたか。」

娘「人々がみな“親切”だと申します。学問の心が領民にまで滲みわたって活きている、それでなければ本当の学問の意味はないと。」この台詞の中の“国”を、保険会社の支店・支社や代理店に当てはめても面白いのではないかと感じました。そうすると“学者”には事務担当のリーダー、“学問”には事務を大切に思う心が該当するでしょう。

事務の重要性を認識し、親切な人々が溢れる保険業界でありたいものだと、その支店長さんとの出会いを通じて感じました。

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