

仕事の中に「感動」を！（23）

～ 保険会社の社員さん向けの講演 ～

◇地元「京都支店」での講演会

先日、私どもの取扱損保会社の京都支店で、保険会社の社員さん向けの講演会の講師を務めさせて頂く機会がありました。

テーマは、『“業務プロセス”が変わる』というものでした。京都での開催ということでしたので、支店長さん以下、顔見知りの社員さんが多数いらっしゃる中での講演でした。また、地元ということもあり、社員さんやお客様についても「固有名詞」でお話しできました。実際の講演では、「日ごろお世話になっている京都支店の皆様に、少しでもお返ししたい。」という気持ちでお話しさせて頂きました。

具体的には、代理店における「事務改善の重要性」について、以下のようなこととお話ししました。

(参考資料として、この inswatch 連載記事も添付させて頂きました。)

- ・私が生保会社に勤務していた頃、事務指標の良い支社、“事務のきれいな支社”は営業成績も良かったという話をよく聞きました。
- ・1枚の申込書や承認請求書の向こう側、また1件の事故に関わる書類の向こう側には、必ず“お客様”がいらっしゃいます。社員さんには、そのお客様に思いを馳せて、仕事をして頂きたいと思います。社員の皆様の給与は保険代理店が稼いでくれているわけではありません。お客様が実際にお支払いされている「保険料」がその源泉です。
- ・キャッシュレス口振や早期継続で事務効率が良くなれば、代理店さんが生産的なことを考える“時間”が創出できます。こうした項目の指標改善については、保険会社からのお祝いベースやキャンペーンで推進するのではなく、本当に代理店さんのためになるという信念で進めて頂きたいと思います。
- ・事務改善への取り組みは代理店にとってかなりの労力を伴いますが、その先には間違いなく素晴らしい世界が待っています。その素晴らしい姿を社員さんご自身が本気で思い描くことができるかどうか、その上で、その素晴らしい姿を代理店さんにきちんとお伝えできるかどうか、取り組みの成否がかかっていると確信しています。

◇社員さんからのアンケート

終了後に京都支店の社員さんから寄せられたアンケートの中から、抜粋させて頂きます。

- ・本日のお話は、社員がどう事務改善に取り組んで行ったらよいかを考え、気付かせていただくきっかけになったと思います。この気持ちを大切に、代理店さんとともに明るい未来を切り拓いていきたいと思っています。本当にありがとうございました。
- ・岡武さんの歩みを確認することができ、その道程が正しかったと認識しました。
- ・inswatch に載っているエピソード一つとってみても、岡武さんがお客様を大事に思っいらっしゃる思いが伝わり感動しました。本当に良いお話をありがとうございました。
- ・具体的にお話し頂いたことで、事務改善後の我々の姿、代理店さんの姿がイメージできましたので、今後の研修に活かして行きたいと思っています。
- ・事務改善を含め、あらゆる業務について我々社員がしっかり成長しないと代理店さんの繁栄もないと確信しました。
- ・貴重なお話が聞けて良かったです。事務改善に向け、取り組みの遅れていらっしゃる代理店さんに働きかける原動力になりそうです。
- ・代理店さんに対し、「どうにか指標の改善を。」とお願いするというスタンスになりがちですが、今回の講演を良い機会と捉え、「事務をきれいにし、経営品質を向上させましょう。」という気持ちで、代理店さんと協力していきたいと、改めて感じました。
- ・実際に契約者の方々と直に接しておられる代理店さんから、事務改善がいかに大きな影響を与えるかを話して頂き、事務改善の必要性を実感できて良かったです。お客様本位とはどういうものかを深く考える機会になりました。

◇最高の代理店支援

講演終了後しばらくして、京都支店の支店長さん、所属支社の支社長さんから、それぞれ“うれしいお願い”を頂きました。

支店長さんからは、「今回の講演の慰労会を催したいのですが、『OSS』のお客様のKさんのお店での開催はいかがでしょうか。」、支社長さんからは「当支社の忘年会を、『OSS』のお客様のUさんで開催したいのですが。」との連絡でした。

いずれも講演の中で、固有名詞を出してお話ししたお客様のお店でした。講演でお話しさせて頂いたことが、支店長さん、支社長さんの心に通じたのだと本当にうれしくなりました。私どもの先にいるお客様にまで思いを馳せて頂いたこと、そのお気持ちがとてもうれしく、ありがたく感じました。保険会社の社員さんによる“最高の代理店支援”を実感した瞬間でした。

(保険のOSS所長 <http://www.oss-ins.jp>)