

仕事の中に「感動」を！（36）

～ inswatch 創刊10周年に寄せて ～

◇創刊10周年おめでとうございます

inswatch 創刊から10周年を迎えられますこと、心よりお慶び申し上げます。最前線の販売現場に徹底的にこだわる石井秀樹、中崎章夫両編集人の紙面作りにかかる熱い思いが、10年という歳月を乗り越えてきた最大の要因だと思います。引き続き、保険業界に対する有益な情報発信を期待しています。

◇『OSS』の10年を振り返る

さて、『保険のOSS』のこの10年間を振り返ってみると、10年一昔という表現がピッタリのように思います。inswatch 創刊とちょうど同じ2000年の夏、中崎章夫さんの紹介で「RINGの会」(<http://ring-web.net/>)に入会させていただきました。その後、RINGの会を通じて、数々の代理店経営者、保険会社の社員さんといった業界関係者の方々との“出会い”がありました。

2001年11月には、メインの取引損保会社であった「大成火災」が経営破綻しました。大成火災の破綻直後は、業務が激増し、売上も落ち込みましたが、お客様の支持やスタッフの頑張りのおかげで、何とか危機的状況を乗り切ることができました。ここでの経験は、業務の優先順位付け、時間の使い方、業務効率化の徹底等、その後の代理店経営に大きな影響を与えました。

2003年から始まった共同GW（当時は東京海上の『ミレア・パートナーズ・ネット』、現在は東京海上日動の『TNet』）の仕組みを利用し、顧客情報の収集・蓄積を行い、積極的に活用するようになりました。この10年で代理店システムは飛躍的な進歩を遂げ、その活用の巧拙が代理店の経営結果に直結する時代になったと感じています。

2006年頃から保険金の不払問題や適正な保険引受が、業界を挙げての大きな問題となりました。これらへの対応に追われるとともに、その解決策の一つとして意向確認書の取付が制度化されました。これ以降、代理店にとって、お客様への説明や事務処理にとっても時間と労力がかかるようになりました。

10年前と現在の『OSS』を比べますと、お客様への訪問件数が大幅に減少し、売上は着実に増加してきました。保険会社の仕組み（商品、システム、提供サービス、等）をうまく活用することによって効率化を進め、お客様に喜んで頂ける活動に時間を充てることができた結果だと考えています。

◇これからの時代を見据えて

ただ、これからの代理店を巡る情勢を考えると、安閑とはしてられません。いよいよ生損保とも代理店手数料に大幅なメスが入ってきそうです。どうやら、単に大きければ生き残れるという訳でもなくなってきたようです。

これまでもそうでしたが、やはり最後はお客様からの支持を得られるかどうかの勝負だと思います。これからは益々お客様に喜んで頂くことを活動の基点にしている代理店が活躍していく時代でしょう。私どもも、これまで以上にお客様の支持を得られる代理店として、活動を展開していく覚悟です。これからの“自由化本番”です。

(保険のOSS 所長 <http://www.oss-ins.jp>)