努力と勇気でチャンスをつかむ

競争を生き抜く代理店

㈱日本シンクタンク　代表取締役　那須顯一

◀100▶

TEL06-6282-6488（代）
http://www.j-thinktank.com/

「我慢」が必要な一年に

小規模代理店は最大公約数をこなす

新年明けましておめでとうございます！

本年もどうぞよろしくお願い致します。

皆さん、年末・年始の休暇はゆっくりと過ごせましたでしょうか？

私は諸般の事情から末は29日まで出社、明けは1日から契約者を訪問とあわただしい年末年始でした。

さて、今年から我々は激動の時代に突入することになります。

まずはなんといっても、5月29日、改正保険業法施行で保険代理店に義務付けられる意向把握と体制整備。

代理店の規模、取扱保険会社数や特性によってどこまで体制を組むのか、知恵を試されている気がします。

また、これらのシステム構築に係る費用、時間は当然我々代理店負担。

いかに良いシステムを構築したところで保険会社からボーナスが出る訳でもない。

いろいろな代理店さんの話を聞き、システム開発業者さんの説明を受けたりする中で、個人的に感じることは、機械的システムにくわしい、もしくは創造力のある代理店さんなら、既存のグループウエア等を使い、固有の事情に合わせ必要のある物だけを作るほうが費用は安く抑えられると思います。

また、意向把握でも体制整備でも考え過ぎて、あれもこれもそれも！いっぱい必要だ!!となると、当然費用もかかりますし、従業員さんの業務負担も増加します。

従って、

①保険代理店としての法律上の義務を果たす。

②従業員さんの負担増を極力抑える。

③費用増も極力抑える。

この3つの最大公約数を求めることが、小規模代理店にとってはベストだと思います。

『まず汗を出せ、汗の中から知恵を出せ、それができない者は去れ』

という名言を思い出した新年です。

そして、保険業界ではさらに販売チャネルの多様化が進められ一定時期は、さらに代理店間での競争は激化するに違いありません。

なぜなら、メーカーである保険会社は縮小傾向にある日本市場でも各社、増収増益を目指しあの手この手を打ってくるのですから。

しかし、我々専業代理店は特に、これまでと同じように増収、増益しようとすれば、そこに体制整備がついてきますので、これまでの倍以上の労力が必要となりますし、競争、大規模代理店の顧客の囲い込みがますます進みますので、特殊なマーケットや営業方法を持たない小規模代理店は、これまでと同じやり方では確実に生き残れません。

長く生き残るためには、○マーケット○商品○取扱保険会社○地域性について、さらによく吟味し、戦略を練り直す必要に迫られているのです。

これらのことから、まず『我慢』が必要な一年なのかもしれません。

・コスト増に対する我慢

・思うように増収増益できない我慢

・新たな営業戦略下で結果が挙がるまでの我慢

・従業員さんたちが新たな体制整備に慣れるまでの我慢　等々

これまでよりも大きな変革に迫られ、店主・従業員ともさまざまな負担が増えますが、一年もすれば慣れてくるし、一年あれば各社固有の細かい軌道修正の必要もたくさん見えてくるはずですから、どんなセッカチな人もとにかく一年我慢して長い目でみていきましょう。

万が一、それが嫌ならこの業界から去る、もしくは業種転換するしかないのですから。

利便性・安全性の追求

目先の利益の共食いも

社会全体に目を向けますと、いろいろな方と話をする中で既にいろいろな構造、システムに限界が来ていると感じます。

さまざまな分野で成長を求め、機械的システム化を進め、いろいろな意味での効率化を求め続け、さらにスピードアップ、利便性を上げ続ける。

ヒューマンエラーを恐れるがゆえに至る分野でオートメーションを進め、交通事故を減らすことを目的に、自動車の自動ブレーキシステム等の安全性向上を目指す。

人間の利便性・安全性を求め、機械的システムの効率化を進めれば、雇用形態は変化します。

わかりやすい例で言えば、

・ETCレーンが増加すれば、料金所の人件費は抑制されます。

・3Dプリンターがもっと普及すれば、物作りの職人さんの仕事はもっと減ります。

・自動車の事故がゼロに近づけば、自動車保険の必要性もゼロに近づきます。

人間の利便性・安全性を求めると、人間の雇用が失われます。

自分の首を自分で締め付けている結果になっていることにどれだけの人が気づいているのでしょうか。

世の株主、経営者、労働者、学者などすべてが今の仕事がどう後世につながって行くのかよく考える時期に来ているのでしょう。

利便性・安全性・目先の利益にとらわれ、目を奪われるが余りに、自分たちの将来を暗くしてしまう…経済的に人間同士が共食いしてしまっているのが今ではないでしょうか。

【木を見て森を見ず】

にならないように、社会全体の動向を見ながら自分自身の立ち位置を確認しながら生きて行きたい。そう考えさせられた年頭でした。

激動の時代に突入した我々ですが、ただ決してあわてず騒がず無理をせず！　また、安易に情報に踊らされず。

しっかりと自分の目で確かめ、自分を信じ、地に足をつけ、今年も果敢に知恵を絞り、お互い生き残る代理店となりましょう！

末筆ながら皆様のますますの弥栄な一年を祈念致しております。

本年もどうぞよろしくお願い致します。

代理店にとって激動の時代に突入

保険ショップの現場から…

西田 理恵

66

対面販売ならではの「安心感」を提供

インターネットで保険加入…それはお客様にとって時間が自由にとれるし、自分のペースで申し込みができるから楽な方法なので選択する方も増えています。しかし、保険の内容を質問したり、どんな保障があるのか、については店頭で質問し、やはり対面で相談したほうが安心して納得できるものだと実感していただいた出来事がありました。

師走の日曜日、そのお客様はベビーカーを押してご家族3人でお店にご来店されました。

四十代のご主人様と奥様が口を揃えて「○○生命の医療保険の○に入りたいんですが、今からすぐ手続きできますか？」と保険会社名と商品名をはっきりおっしゃったので少しびっくりしました。

ご相談ブースにご案内し、お話を聴くと、お店でのご相談はまったく初めてだが商品だけ明確に決めてきたといわれました。

「インターネットで入ってしまおうと思ったけど僕の口座で妻の分も一緒に支払う契約ができないらしいんです。それで保険ショップならできるのじゃないかと思ってきました」

実際、お店でのお取り扱いは可能で、奥様本人も一緒に来ていただいているので今からでもご契約はできます、と言うと「実はプランも決めてあるんです。これでお願いします！」と印刷した用紙を見せてくれました。

ここからは一つ一つ質問をしていきました。

保険ショップでも取り扱っている保険会社でしたが、なぜこのプランにしたのか気になったのと、今加入されている保険とのバランスがどうなのか質問すると「今入ってる保険にちょうど足りない保障と思ったのでこれを追加したら補えると思ったんですが、もしかして間違っていますか？」と聞いてこられました。

気付かなかったことも見えてくる

私は、現在ご加入の保険証券を今日は持ってきていない、とおっしゃったのとその内容をちゃんと把握されていない様子だったので、「何がきっかけで○に入ろうと思いましたか？　足りないから補おうという理由で思い当たることはありますか？」とお聞きしました。

ご主人も奥様も顔を見合わせて「そういえば友人に先進医療が付いてる保険に入ったほうがいいと言われて証券を見たら僕たちの保険には付いてなかったので、付ける方法をネットで見てたらこの保険に行き当たったんです。だからそこの部分しか見ていないので今の保険の内容までじっくり考えてなかったなあ！」

「家が近いのですぐに証券を全部持ってきます！　待っててもらえますか？」と真剣な表情になり、奥様とお子様を残して家に取りに帰られました。私は奥様と待っている間にいろいろお話できました。

「全部主人が自分で決めてくるんです。このネットの保険も主人の保障と私の保障は全く同じで最低限でいいといって。でも私はいまから乳がんとか婦人系の病気も気になるし、果たして今の保険と○の保険とで十分かどうかもわからない状態で来ました」

「どういう形で保障を補うのか一緒に考えてみましょう！　保険は一人一人が入るものだし、加入することで家族に迷惑かけずに治療に専念できるという安心も得られます」

ご主人が証券を持って戻ってこられたので現状分析とメリットデメリットをお伝えしていくと結局全体を見直すお話になりました。

ご主人は次回の予約をとりながら、

「普段忙しいからネットで入ってしまおうと思っていたけど、ここで声に出して保険の話をすることで自分が気づかなかったことが発見できました。ただ、手続きしたらいいや！と思っていたけどちゃんと保険と向き合ってよかったです。次回うちの保険が一番いい形になるようによろしく御願いします！」

と笑顔で帰られました。

私は保険ショップだからこそ実践できてよかったと思いました。また、これからも同じようなお客様が増えてくると思えるのでまずお客様のご要望、必要な保障をしっかり聴いていこうと思いました。