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

◀ 47 ▶

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

被災代理店から「危機管理」を聞く

早期更改、口振で有事に備える

コミュニケーションや情報の共有化も

先日、『代理店の危機管理』ということで、東北・北関東大震災で被災された代理店の方のお話を聞かせていただく機会に恵まれました。

その中で、

▽早期更改
▽口座振替（キャッシュレス）

を、積極的に進めることによって有事の際には代理店が助かる！ ということ。また、店主・使用人共、万が一の事があった場合に備えて、

▽日頃からのコミュニケーション
▽顧客・情報の共有化

が重要であること。

これらの話が、私の胸に重く突き刺さりました。

やはり実際に被災された方、使用人の方が行方不明になった事例の話は、我々の想像をはるかに超える物でした。

またその時に、福島県の代理店さんの話を聞くこともでき、

・避難勧告で多数の契約者が避難している状況。
・国や県、地方自治体からアナウンスされる情報（放射線量等の）がバラバラ、後手、後手で、何を信じていいのか分からない状態なので、積極的に自分で情報を取りに行き、内容を自分なりに精査するしかない。

というナマの声を聞かせていただき、地震・津波の上に未だ終息していない原発問題…この震災の規模の大きさを見せつけられました。

大きな痛手を被ったこの震災を期に、我々代理店も「有事」に備え、今すぐにできることから危機管理するべきだと考えさせられました。

先日、ある損保会社の本社部長職の方と、これからの『代理店への営業支援策』や『生き残る代理店像』等についてお話する機会がありました。

いい機会でしたので、私が常々気になっていた、

・システムが進化して行く中、機械化で不要になる事務センター系の社員はどうするのか？

を質問しました。

現在のところ、その損保では繁忙期や閑散期でバラつきはあるものの、年間を押し並べて見ると、現在の人員は必要であるとのこと。ただ、今後のシステム・インフラの更なる改良を進めると確実に業務量が減少するため、これまでの人数は必要がなくなり、数年で8割程度の人数で賄えるだろうとの見解でした。

では、数年で通常業務からあぶれる社員にどのような仕事を与えて行くのか？ の話になり、事務系の社員に再度、教育・オペレーションをしっかりし直して、業務アドバイザー、事務アドバイザー等として、代理店支援に回ってもらう。そういう形で代理店にレンタル・派遣することができれば、「営業支援」にもなる等、今既にお持ちの、様々なアイデアや構想を話していただきました。

この話からしてもやはり、代理店だけではなく、損保会社内でも社員の方の生き残りがかかっているのです。

また、損保会社の各種システム・インフラ・オペレーションを担当している社員の方の中には、現在のプロジェクトを推進すればするほど、今の人が必要なくなっていく未来の姿…。すなわち、業務を遂行すると同時に、自分たちの首を絞めて行っていることに気づいている方もいらっしゃるはずです。

社員の方だけではなく、我々代理店も、現状と未来に「気づき」、「真摯に」「自覚」すべきなのです。

内外の有事に冷静な判断

危機管理の最優先に

先日来、一旦収まっていた

【アメリカ政府がデフォルト（債務不履行）基準に近付いている】

という報道が、ガイトナー財務長官の辞任検討のニュースと共にクローズアップされました。

元々アメリカ政府では法律で、国債発行などができる債務上限額は法律で14・3兆ドルと定めているのですが、5月の時点で、14・27兆ドルと限界点近くまでに迫り、税収が予想を上回ったことを理由に、緊急借り入れ能力温存措置によって、何とか8月2日までは合法的に国債を発行することが可能になったと説明し、事実上8月2日まで延命されました。

もしアメリカが法改正して、債務上限額を引き上げることができなければ、アメリカ政府はデフォルト（債務不履行）宣言することになります。

噛み砕いていうと、デフォルトとは、アメリカが世界に向けて、

『我が国は借金が返せない状態に陥りました』

と宣言することです。

そうなると、アメリカの国債と通貨のドルは、一旦紙切れ同然にまで価値が下がり、過去の例からいうとアメリカ国民は

▽預金封鎖（数十日間）
▽振込などの制限
▽借入の制限　等

かなりの不便を強いられます。

そして下手をすると

▽資産接収（土地・建物等を強制的に国に返還させられる）

される可能性もあるのです。

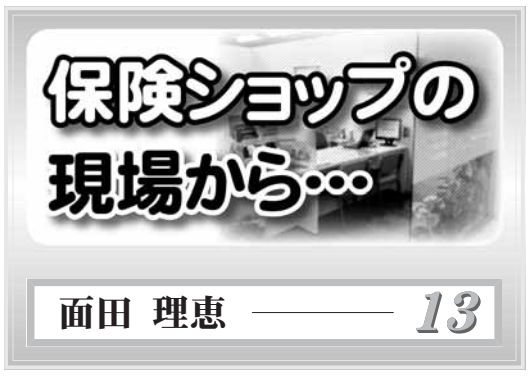
もちろん、多額の米国債の保有国である日本も、資産の目減りという意味では、「帳簿上」多額の損失を計上することになるのでしょうが、その実態が見えないのと、日本の対外債務は諸外国に比べて少ないといわれている分、日本まですぐに【連鎖倒産】するということはないと思いますが、この宣言で日本を含め世界がパニックになることは間違いありません。そしてパニックになると多くの方々が、意味なく物を買い占めたり、あらぬ噂から後先考えず行動しがちになります。大震災の時にも、根も葉も心もないチェーンメールがはやったり、物の買い占めが起こりました。

従ってこれを読んでいる方だけでも「もしも」の有事の際には、冷静に行動して下さい！ 風評に流されないように！

あなたの冷静な判断と落ち着いた態度だけで、家族の皆さんと、自社の社員の方は安心できるのですから。有事の際、危機管理の最優先は【落ち着くこと】です。

ますますリスクヘッジに努め、生き残る代理店を目指しましょう!!

需要が増し、お客様の相談内容も進化



面田 理恵 ―― 13

増える「がん保険」の問い合わせ

勉強して来店されるお客様

6月に入り、店頭に突然ご相談に来られるお客様が急増しました。

パンフレットなどを見て飛び込んでこられるお客様が多く、平日でも常に接客ブースが埋まっている状態の日が続きました。

ご相談の内容をみていますと、圧倒的に『がん保険』についてのお問い合わせが増えました。各社があたらしい商品を発売し、CMや広告でもよく目にするからだと思います。

『がん』は身近な疾患で、周りや親戚の中に一人は罹患していたり、治療している人がいるから…という声が多かったです。

そこで、ご来店のきっかけが『がん保険のことをおしえてください』という内容であっても、まずなぜそう思って尋ねてこられたか？ を知る必要があります。

がん保険の給付内容や、給付金の支払われる範囲、金額、通院の対応、といった保障内容のご説明をしながらきっちりヒアリングしていくことが重要になってきます。

お話をきいていると、実は医療保険も未加入のまま、がん保険だけを探しに来ておられたり、すでに医療保険に入っておられるのに、がんは出ないと思いこんでおられることがあります。

しかし、このような相談がふえていることはものすごい変化だと思います。

まず、私がこのお店に立つようになった5年前から今のお客様の層を振り返ると明らかに変わってきています。

5年前は保険のご相談をするために予約、来店まですることに抵抗をもっている方が多いという印象でした。

現在はお客様のほうも勉強してこられたり十分にリサーチをして質問も用意してこられています。

逆にお客様から新しい情報を得ることができ、日々勉強になります。

冒頭の『がん保険』についても各社の保障内容の違いのポイントを押さえて聞いてこられるので、私たちも約款などで内容を正確に把握する必要があります。そのくらい『がん保険』は多彩です。

加えて、新聞などで新薬の開発やがんの治療方法についての研究が発表されると、スクラップして知識として頭にインプットしておいたり、お店全体で情報の共有をおこなっています。

基礎知識として、3大治療である「手術」「放射線療法」「化学療法」についてはデータに基づいて治療費がいくら必要になるか？ という現実的な数字も資料などで把握しておくことが大事だと感じます。

今月のご来店のお客様から感じ取ったものとして、万が一、ご家族が亡くなったあとの生活保障という位置づけだけでなく、もし病気になったら治療のために役立つのはどんな保険か？ どんな保障か？ という点を聞きたい、教えてほしいという思いがご来店のきっかけになっていると感じました。

いわゆる【生きていくための保険】です。

だんだん保険のあり方も変わってきて、来店型の保険ショップの需要も増え、ご相談内容も進化しています。だからこそ、私たちは現場で常に成長し続けなければなりません。

お客様が答えを探しにこられたら、それを見つけてさしあげるのが使命です。そうすることでこの仕事の存在価値が認知されます。

保険をご提案し、ご加入いただいた時には、必ず保険が給付される場合のイメージをお伝えします。いざ使うとき、頼ってきていただけるよう、保険のご契約とともに安心感も一緒に持って帰ってもらえるよう心がけていきます。