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

◀ 64 ▶

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

乗合代理店の規制検討

金融審議会WGで透明性など議論

師走に入ますます寒さが厳しくなって参りました。混沌とする政局を映し出すような衆議院選挙が迫り、例年より落ち着かない年の瀬ですが、2012年は皆さんにとってどのような一年だったでしょうか？

私にとっての今年はますます【気づき】をいただく一年でした。

実は年初から、JA関係団体の方から依頼されたセミナー講師をきっかけに、さまざまなセミナーの依頼が増えました。

セミナーの内容としては、

【お客様との接し方】
【夫婦円満の秘訣】
【モテる男になるには】
【WEB・SNSでのセルフプロデュース法】

等ですが、

私としてはどの内容でも基本的に、外資損保で教育いただいた営業ノウハウを基に、コミュニケーションのスキルアップ方法をお話しさせていただき、結論から言うと

【人としてどうあるべきか？】

と、人間としての基本理念を説く、ごく当たり前の事をお話ししているだけでしたが、意外にも全てにおいて好評価をいただき、口コミで次々と依頼をいただく結果につながりました。

参加者の方々へのアンケート結果から好評価の要因を考察しましたところ、やはりこの混沌とする経済・社会情勢の中、私がお話しさせていただくような、

【当たり前の事】

がわかっていてもできていない現状。あるいは、当たり前にしたい！と潜在意識ではわかっていてもできていない状況に、多数の方が存在することに、私自身が【気づかされ】ました。

来年はより一層、自分自身の

【固定観念】や【常識】

に縛られず、全ての人に接して行く事を改めて意識させられた年の瀬です。

先月末、以前より金融審議会のワーキンググループで検討されていた、【複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店】へ金融庁が規制を強化する可能性が大きくなったとの報道がありました。

背景には、複数保険会社の乗合代理店と同様の性質の保険仲立人（ブローカー）には、「一定の規制（※）があるにも関らず乗合代理店にはこれが無い事。

また、ショップ系の代理店の存在感が増し消費者にとって乗合代理店が身近な存在になりつつある一方で、

「保険会社が払う手数料が高い商品を優先して売っているのでは？」

と中立性を疑う声が上がっている事や、銀行窓販でのトラブルが依然高水準にある事実は、保険会社が巨大乗合代理店を指導教育等、コントロールできなくなっている事の表れではないか？との懸念から、一定規模以上の乗合代理店について、何らかの対応が必要との結論から、消費者が保険を比べて購入する際の判断材料を増やすため、

【保険会社から受け取る手数料を開示させる】

など、透明性を高める方策と共に、乗合代理店に保険契約者への誠実義務を法令上明記することも検討、2013年中に結論を出し、必要な制度改正を図るとされています。

多数と逆方向に進む

規制強化・緩和後にチャンス

乗合代理店の弊社の立場から振り返りますと、【手数料が低い＝良い商品】とは限りませんし、メーカーとして各大手乗合代理店への戦略として『手数料の高さ』を競って来た事も事実でしょう。

また逆に、販売側の代理店においては、【メーカーさんとのお付き合い】で、キャンペーンや人的つながりでの協力から、手数料がいくら低くても、販売しなければならい商品や時期が存在するのも事実ですが、それら全てが成立しない事になりかねない状況。

例えば、お客様にキャンペーン販売奨励商品を提示した場合、

『そんなに良くない商品で、御社の手数料も低いのにお互いメリットないよ！』

等と言われそうですし、結局、商品スペックも代理店手数料も両方『良い』商品をお客様に提示しないと、痛くもない腹を探られる結果になるのでしょう。

また、事業報告（決算書等）の義務付けや、保険会社同様の事業内容への規制がなされれば、これまでの経営の自由性も失われ、結果として面白みが無く、売上自体を大きく下落させられる代理店も出て来る事が予想されます。

規制を緩和して競争させた揚句、再度規制を強化して…。大義名分はあるのかもしれませんが、まさに少しも【義理・人情】が入る余地はなさそうです。

これが実行されれば、我々保険代理店にとって今までの中で一番、抜本的に考え方を改めないと生き残れない出来事になるのでしょう。

ただ、規制の強化、緩和の後には必ず、これまでに無かったチャンスが創出されます。

以前にも書きましたが『多数が向く方向とは逆の方に進んでみる』事を基本に、業界の

【固定観念】や【常識】

にとらわれる事無く、チャレンジし続けたいと考えております。

来年もお互い伸び行く&生き残る代理店を目指しましょう！ 良いお年をお迎え下さい。

※保険仲立人（ブローカー）への一定の規制
①顧客の立場に立って保険募集を行うための措置
■誠実義務
■顧客から求められた場合の手数料の開示義務
②賠償資力の確保のための措置
■保証金の供託義務は4千万円～8億円。但し仲立人賠償責任保険を締結している場合は一部代替
③監督を的確に行うための措置
■帳簿書類備付け義務
■事業報告書の提出義務
④その他
■結約書交付義務
商法546条の仲立営業に関する規定に基づく書面（成立した契約内容等を記載）

『固定観念』や『常識』に縛られない

面田 理恵 ―― 30

お客様の笑顔や表情がお店の宣伝に

2年ぶりにお客様が相談に

「相談してよかった」と笑顔で帰る

今月は朝10時のオープンから、最終の夜7時までお客様が途絶えることなく常に満席になりました。

以前はご来店されるお客様を月間で集計していると『広告』や『ホームページを見て』といった媒体からのアポイントが多かったのですが、最近では『以前からここにあったのを知っていて』来てくださるお客様で大半占められてきました。

ご契約されたお客様が給付金の請求や、住宅のご購入にともなう火災保険のご相談、住所変更などの保全業務でご来店されるケースや、お子様が生まれて家族構成が変わったのでお知らせに来ていただいたり、それを機にライフプランの見直しなど、継続のご相談も増えてきています。

そしてスタッフも定着しているため、既存のお客様から追加のご相談や、ご家族を紹介していただくことも増えていることも影響しています。

『保険の見直しや相談』というキーワードがだんだん違和感なく、お客様にも当たり前のようになってきているのだと感じられます。

そんな中、最近特に印象に残った出来事を書かせていただきます。

約二年前、若いご夫婦がご来店されました。奥様はその時は妊娠中でした。

ご主人の加入されている保険は一つの保険会社の特約で全て網羅されていて保険料も支払っていくには負担がないそうでした。

でも、これで合っているのか？ 疑問で来店されご相談されましたが、次回のお約束をしないまま一旦保険の見直しから遠のいてしまっていました。

1度しかご来店されていないが、保険と真剣に向き合う動機付けが出来なかったことがずっと気になっていました。

『絶対見直したほうがいいのに…それを伝えられなかった自分がまだまだ』という反省もあり、二年経った今月になってお電話をいただき、再度ご予約をいただいた時は『もう一度お伝えするチャンスだ！』とうれしくなりました。

二年ぶりに来られたお客様はもうすっかり大きくなったお子様と三人で『出産とかでばたばたしていて、保険に取り掛かったけど、今入ってないわけじゃないから後回しになっていました。最近周りでもがんになった人がいて、このままで大丈夫か不安になったので相談に来ました』といってくださいました。

二年ぶりの保険相談にお客様の真剣さが伝わってきました。

ご相談は約4時間にわたり、今までご加入されていた内容と一変して『生前給付』を中心に、特にがん保障の内容に重点がおかれました。保険料払込免除特約も付加し、ご夫婦がとても満足のいく保険のプランが出来上がりました。

翌週に申込をするという予約をしながら、

『これで気になっていたものがスッキリしました！ やっぱり相談してよかったです！』

と笑顔で帰られました。

お店が開店7周年を迎えた今、以前からここにあるのを知っていて来られるお客様が毎日増えているのもとても貴重なことです。

最近、店頭でのご予約のお客様の中に私たちのお客様のお見送り風景や、ご相談の様子をみて、『あのお店に相談に行った人はみんな安心したいい顔をしているから自分も相談にいってみようかな？』と思った、だから予約してきました、と言ってくださるお客様が何人かいらっしゃいました。

そう思うとご相談に来られたお客様の表情や笑顔そのものがこのお店のいいところを宣伝してくださっているように感じました。

それはどんな広告よりもその光景が一番安心につながるのだと感じました。