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

◀132▶

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

被災経営者の生の声を伝える

リスクへの備えを啓蒙していくことが使命

先月末から今月頭にかけて日本列島を横断した台風24号。残念ながらお亡くなりになられた皆様のご冥福をお祈りすると共に、被害に遭われた皆様に心よりお見舞いを申し上げ、被災地の一日も早い復興を心から祈念致します。

全国的に倒木や車の横転、建物や道路の損壊、土砂崩れなどが発生し、首都圏では始発からダイヤが乱れ、朝の通勤時間帯に大きな影響が出て大変な思いをされたとお聞きしました。各地で停電も発生していましたので、それもまた全国的に不便な思いをされたことでしょう。

そして今（10月2日）台風25号が発生し、これまたカーブして日本列島を通過する予想が…。

これホント今年はなんでしょうか。異常過ぎますね。

保険金支払いがいくらだとか、イチイチ気にしても仕方ないのではないかと感じますし、来年度以降の保険料率の値上げも気になります。

しかし、大きな災害の後には個人も企業も、家庭や事業を再建するにあたり、大変なご苦労が残ることは間違いない。特に企業であれば、再建と共に、従業員さんの生活がかかり、被災した中でいかに事業の継続ができるかも鍵となるでしょう。

そんな中やはり事業の継続、再建には損害保険の保険金は重要な役割を果たしますし、銀行など復興融資を実行する金融機関にしても、そこは重要視されるし、またキチンと保険が手当されていることは、その後の企業の信用にもつながる。と、東日本大震災時に被災、再建した複数の企業経営者の方々の話を聞いた内容を思い出しました。

損保に携わるものとして、被災経営者の生の声は、契約者や周りの経営者に伝え、リスクへの備えを啓蒙していくことが使命なのだと改めて感じました。

そう言えば、相撲界に乱れがある時に災害が起こりやすい（トンデモ話でしょうか）という説を見かけました。

相撲というのは元来神事で、横綱の土俵入りは、横綱が腰にしめ縄を張って柏手を打ち四股を踏む。その横で行司が祭文（さいぶん）と呼ばれる祝詞（のりと）を唱える。ハッケヨイ、ハッケヨイという掛け声もハッケヨイとは易占いの八卦が良いという意味。相撲の四股を踏む風習は飛鳥時代からで江戸時代まで続いたとのこと。

【四股（しこ）】

力士が土俵の上で片足を高くあげ、強く地を踏む所作。相撲稽古（けいこ）の重要な一方法だが、他方で地を踏み鎮めるという宗教的意味を持つ。日本各地の祭礼で行う民俗相撲では、力士の四股によって大地の邪悪な霊を踏み鎮め、あるいは踏むことで春先の大地を目ざめさせて豊作を約束させると伝えるものが多い…との内容。

確かに今年は相撲界では問題が発覚、大きく取り上げられ、スポーツ界全体にセクハラ、パワハラ問題が起き、つい先日には貴乃花親方が引退。

そう言われるとそんな気もしますが、皆さんはどう思いますか。

来年から開始される「情報銀行」

個人情報など自分の身は自分で守るしかない

消費者が個人情報を提供する代わりに、お金を受け取れるサービスが広がる、情報銀行というものが、来年から開始されるとのこと。

銀行、広告代理店、電機などの大手企業が来年から、購買履歴などの個人情報を預かり、本人の同意を得た上で企業に提供する「情報銀行」に相次いで参入。個人と企業間でデータの売買が活発化し、新たな商品やサービスの開発につながる可能性があり、例えば、来年情報銀行を始める方針のある銀行が予定している情報銀行は、独自に開発したスマートフォンの情報管理アプリを使い、企業はアプリ上に欲しいデータの種類や利用目的、報酬などを明示し、個人が提供するかどうかを決める仕組みだとか。

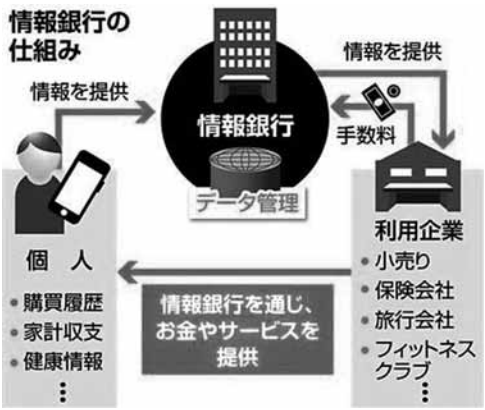
利用する企業にとって自社単独で入手が難しいデータの取得が情報銀行を通して入手可能になれば、集積した大量の個人情報をビッグデータとして分析し、消費行動の予測や、より個人の需要に応じたサービスの提供ができるようになる可能性もあるし、保険会社の場合、個人の行動履歴を分析し、毎週末レジャーを楽しむ人には週末の限定保険を提案することなどが可能になり、個人も情報提供の対価にお金以外にも自分専用に考えられたサービスなどを享受可能になればメリットは大きくなるのでしょう。

例えば私のスマホの現在位置からの行動履歴や、ネットやクレジットカードの購入履歴は【48歳会社役員、大阪府、男性】の情報として価値があるのかもしれないし、女性に特化したマーケティングをする企業には全く価値のない情報になる可能性もある。

今後は、サイトやクレジットカードなど、いちいち「個人情報を提供して対価を得るか」の確認をされるかもしれないし、どこかのアプリのようにダウンロードして情報を登録し、利用規約に同意した時点で自動的に「個人情報を提供して対価を得る」に同意したことになり、初回に些少なポイントをもらってあとは、情報が垂れ流し。なんて事にもなりかねないかも…とか言いながら、我々も保険会社が購入、入手した個人や企業の情報から、超リスク細分化や、超オーダーメイド型の保険を販売する日が近づいているのかもしれません。

個人情報保護、消費者保護と言いながらスマホやネットの世界では、個人や消費者が賢くなり、自分の身は自分で守るしかない世界だと感じます。

何事にも【備えあれば憂いなし】。お互い賢い消費者、賢い事業者を目指しましょう。



保険ショップの現場から…

西田 理恵 ―― 97

台風による被害確認でお客さまに連絡

喜ばれる大変な時の電話

お礼に来店される方も

今月、あるお客様からとても感謝された出来事がありました。お客様はA様でシングルマザーです。男の子二人を一生懸命育てている29歳の女性です。

出逢いはさかのぼること十年前です。保険ショップでA様のお姉さまのご相談を請けたまわり、生命保険から損害保険までまとめてお任せいただいた後、

「西田さんに妹のことも任せたいんだけど、今度連れてきていいですか？」

と、言ってくださったので「お任せください！楽しみです」とアポイントを取りました。

お姉さまもご結婚が早かった方ですが、妹のAさんは当時19歳でお子様が一人（一歳とのことでした）いらっしゃいましたが、ご事情があって籍を入れずにこのまま通すというお話でした。

私は生命保険から全般に必要な保障の話をし、A様は「姉が信頼してるならお願いしようかな？」とまずは生命保険の考え方、必要な保障について一緒に考え組み立てていきました。

その後、自動車保険、火災保険と順を追ってお話しし、支払える保険料と調整しながら一つずつ保障の確保をしていきました。

ひと通り整った時点で毎年、自動車や火災保険の満期時にお会いするようにし、保障内容を点検するようになりました。

そのうちお二人目も出産され、その都度、例えば出産に伴って請求やお手伝いすることがないか？ご連絡を取り合っていました。A様からはすべての保険をお任せいただいていますが、この十年間一切使うことがなく、よりよい条件の保険が発売されたらご案内するなどの関係でしたが、今回、台風21号が大阪を襲来した際、とても心配になり、真っ最中にお電話を差し上げたら、

「ありがとう～！　実は家の中にいたら危なそうなので近所の姉の家に避難しようと思っていたんです！」

と背後でもすごい音がしていました。

私は「おうちのことは心配だと思いますが、A様ご家族がケガをしないようにとにかく安全な場所に移動してください！」

と言うと、

「わかりました！　そうします！」

とおっしゃったので、台風が去った後に再度お電話を掛けましたが、しばらく繋がらなくなりました。

念のため翌日お電話したところ、

「大丈夫でした！　みんなは。…ただ家がどうなっているか」

私は台風の被害に備えて火災保険でカバーできることもあり、災害後の現地写真を撮っておいていただくことをご案内しました。

それから二週間たち、A様がご家族そろってご来店されました。

台風の請求書の書き方を聞きに来られたのかな？と思っていると、

「西田さん、一番大変な時にお電話くださって本当にありがとうございました！　三人で心細かったところへ声をかけてくれてすごく心強かったです」

「今回だけでなくいつも見守って下さってありがとうございます。感謝しています」

お子様達も一緒にお礼を言ってくださいました。私は感激しました。

A様以外も一軒一軒お電話で、

「大丈夫ですか？」

「ご請求の受付もこのお電話でしますよ！」

とかけていき、皆さんとても感激してくださったのですが、A様のようにお店に来て直接お礼を言ってくださったことでお役に立てていることを実感し、とても感激しました。

今後もお客様の心情により添ってお声がけや、フォローを大切にしていこうと思います。