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

◀136▶

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

時代の流れに置いていかれないために

アナログなりに独自でデジタル化へ

最近、我が家の近くに真っ白でオシャレな建物ができ、「住宅じゃないよなぁ」と聞いてみたら、水耕栽培の工場でした。

以前にTV番組で「野菜革命」的なタイトルで、水耕栽培が紹介されていましたが、それが身近にしかも住宅街で!?の驚き。その水耕栽培を調べましたら「養液栽培のうち固形培地を必要としないもののことをいう。水耕（法）、水栽培などとも呼ばれる。農業では多くの栽培に利用され、従来は不可能といわれていた根菜類の栽培も可能となっている。園芸の分野においてもほぼ垣根無く栽培によく利用される」とあり、昨年の災害続きの中、災害に強く野菜の安定供給に役立ったようです。

今年はいろいろな業種で、災害対策、災害時のBCP（事業継続計画）が盛んになるでしょうし、その計画の一部は損害保険も入ると思いますどの季節のイベントや、台風などの悪天候の際の保険、ボランティアや野外フェスの際の保険といったユニークな商品もあるとか。

若者の保険離れと言われる今、保険の必要性の啓蒙、保険加入の入り口を広げることに対しては、保険会社にとっては重要な戦略なのでしょう。

ただこれも我々保険代理店にとってはライバルと言えばライバル。いろいろな角度から「顧客の意向を把握しているか」「募集や法令順守の管理はできているのか」を求められる我々はアナログで、ライバルのプラットフォーマーは超デジタル。デジタルな手法では、顧客の意向把握が画面上で完結され、アナログな方には、多数の紙を用いての説明、意向把握が求められている。アナログ側からすると「そんなのアリ!?」って方もいらっしゃるかもしれませんが、これが現実。

そう考えると、いち早くアナログなりに独自でデジタル化するか、いっそデジタル側にならないと、時代の流れに置いて行かれるのでしょう。

また保険料が安価とはいえ、プラットフォーマーのアプリなど登録ユーザー数はすごい数で、LINEは国内アクティブユーザー数は7800万人。保険加入に他SNSなどが関与した場合は、天文学的な保険料収入になるかもしれませんね。そして今の若い世代の方はスマホ、SNSは当たり前にある物で、ないと困るライフラインに近い存在。

将来、今の若い世代の方が保険加入する時に、わざわざ来店や面談の必要がある方を選ぶのか、いつでも好きな時間に画面上で完結する方を選ぶのか。誰が考えても圧倒的に後者を選択するのは明らか。

我々がこのままアナログであれば残されるのは、どうしてもプロの説明を聞いて加入したい個人と、画面上で完結するには難しい商品への加入だけ。

ので、ちょっとひねれば我々にとってビジネスチャンスの一年になりますね。

大手損保を中心にプラットフォーマー【企業や個人などが、特定のインターネットサイトなどの利用者を対象に、販売や広告などのビジネスを展開したり、情報発信したりする際のサービスやシステムといった基盤（プラットフォーム）を提供する事業者】を利用してインターネット画面やスマートフォンアプリで加入する動きが加速してきました。皆様もよく目にする、YAHOOの「ちょこっと保険」や、LINEの「LINEほけん」。

我々のように対面販売でなく、アプリやネット接続でいつでも保険に加入できて、最短約60秒で保険加入に必要なすべての事項の入力を完了することが可能で、商品ラインナップとして、旅行・スポーツ・イベント・ゴルフ・賃貸などといった生活シーンに合わせたテーマや、天気・家族構成に応じた、その時に必要な保険を選ぶことができ、1日単位から加入できる短期型の保険をメインに、お花見・夏祭りなどの季節のイベントや、台風などの悪天候の際の保険、ボランティアや野外フェスの際の保険といったユニークな商品もあるとか。

若者の保険離れと言われる今、保険の必要性の啓蒙、保険加入の入り口を広げることに対しては、保険会社にとっては重要な戦略なのでしょう。

ただこれも我々保険代理店にとってはライバルと言えばライバル。いろいろな角度から「顧客の意向を把握しているか」「募集や法令順守の管理はできているのか」を求められる我々はアナログで、ライバルのプラットフォーマーは超デジタル。デジタルな手法では、顧客の意向把握が画面上で完結され、アナログな方には、多数の紙を用いての説明、意向把握が求められている。アナログ側からすると「そんなのアリ!?」って方もいらっしゃるかもしれませんが、これが現実。

そう考えると、いち早くアナログなりに独自でデジタル化するか、いっそデジタル側にならないと、時代の流れに置いて行かれるのでしょう。

また保険料が安価とはいえ、プラットフォーマーのアプリなど登録ユーザー数はすごい数で、LINEは国内アクティブユーザー数は7800万人。保険加入に他SNSなどが関与した場合は、天文学的な保険料収入になるかもしれませんね。そして今の若い世代の方はスマホ、SNSは当たり前にある物で、ないと困るライフラインに近い存在。

将来、今の若い世代の方が保険加入する時に、わざわざ来店や面談の必要がある方を選ぶのか、いつでも好きな時間に画面上で完結する方を選ぶのか。誰が考えても圧倒的に後者を選択するのは明らか。

我々がこのままアナログであれば残されるのは、どうしてもプロの説明を聞いて加入したい個人と、画面上で完結するには難しい商品への加入だけ。

未だ正解が見えてこない体制整備

皆が同じ方向を向いている時には反対を向いてみる

現在、損害保険の募集チャネル構成比は、自動車関連が一番のウエートを占めていますが、将来的にIT関連が一番保険料収入を稼ぐ世の中になるのではないでしょうか。

そうなった場合、保険会社目線で考えると、売り上げは稼いでくれて、保険募集のプロセスも、完璧で簡潔。場合によっては点検の必要もない代理店（IT関連）と、売り上げはある程度あるけれど、点検や募集プロセスのチェック等に時間とマンパワーが必要な代理店（専業）、どちらが効率的で利益を生む魅力のあるチャネルと考えるかも明らか。

もちろん、損保各社も未来を見据え、IT、インステック（保険テック）、AI関連の企業には出資、共同開発を始めていることでしょうから、我々保険代理店もその事実を理解していた方がいい。

やはり未だ正解が見えてこない体制整備にだけ我々が気をとられ、時間をとられているだけでは、損保業界の未来の姿が見えてこないでしょうし、橋本卓典さん著書「捨てられる銀行」ではないですが、後から振り返ると、この業法改正は我々専業代理店の多くにとって、「引導を渡された瞬間」だったと気づくことにならないように。

皆さんもこれまで数多くのセミナーなどで、「これからの保険代理店に求められるもの」「○○をしなくてはならない」と、業法改正後我々に求められている事を、見聞きされたと思いますが、もしかしたら私も含め、その内容をまっすぐに受け止めすぎて、そこに隠されている大事なサインや、チャンスを見逃しているのかもしれません。

「皆が同じ方向を向いている時には、反対を向いてみる」

大阪のとび服ブランドの役員さんから教えて頂いた言葉を思い出し、これまでご教示頂いた「我々に求められているもの」を違った方向から考えてみたいと思います。

お互いますます生き残る代理店を目指しましょう。

保険ショップの現場から…

西田 理恵 ―― 101

年とともにお客様のリスクも変化

お正月が明けて、たて続けに十年来のお客様からご予約、ご相談がありました。

私自身が年齢をかさねるのと同じくお客様も五十歳代、お客様のお子様も高校生や大学生になっていました。

お客様自身は今まで気にならなかったがんや脳疾患、心臓などのリスクを実感するようになってきたため、不安を一掃するべく医療保険やがん保険の点検、見直しを勧め、新たにご加入いただきました。

お客様のお子様に関しては進学と同時にバイクや自動車の免許の取得時期にさしかかっていました。

そんななか、T様のご相談がとても印象に残ったのでご紹介します。

T様はお子様が免許を取り、いよいよ自動車を運転するにあたり運転者の範囲を広げてほしいとご相談でした。

今まで会社の団体扱いで加入していたが、以前事故時の対応で少し不安な対応があったこともあり、団体割引よりもきちんとした補償と安心を得たいと、自動車保険の証券をご持参いただきました。

T様には以前からお会いするたびに自動車保険の話に触れていましたが、その時はご自身は事故は起こさないし、定年まで時間もあるし、という安易な意識だったそうです。

ご来店いただいた際、長年自動車保険に加入されているからご存じだと思いますが、と前置きしパンフレットの一つ一つの補償内容、保険の支払い対象外の例、どんな時に使えるか、について具体例を交えてご説明しました。

T様は「…」と黙っていらっしゃるので「どうかされましたか？　これらを前提にT様のお子様もこれからお車に乗りますので、お子様にも保険のことはわかっていただきたいと思います」というと、「西田さん、ぼくは知らないことがいっぱいあった！　ぼくもそうだが息子も連れてくるようにします」と、次に一緒に来てくださるお約束をしました。

事故が起きてからでは当人も含め何からしたらいいのか？　パニックになると思います。保険でできることは何かを知っておいてもらい、その後どう動けばいいのか？　優先順位もお伝えすることが私の仕事だと実感しました。

T様は自身の自動車保険の補償内容の見直しとお子様が乗れる状態になった補償をみて、とても安心と満足して帰られました。

お帰りになる際、「今度結婚するときはここにきて相談するんやで！　保険はまずここに来てから決めなあかんで」と、T様は息子さんに言ってくださいました。

年月がたっても続けて頼ってくださることがこの仕事の価値だと思うし、併せて新しい視点、リスクに対する意識も常に自分自身がブラッシュアップしていかないといけないなと思いました。

そのためには日々の自分の知識と人間力の研さんが欠かせないと実感しました。

常に自分自身のブラッシュアップを
日々のたゆまぬ研さんを忘れず