

日本代協ニュース

INDEPENDENT INSURANCE
AGENTS OF JAPAN INC.

第286号

発行者 (一般社団法人) 日本損害保険
代理業協会 会長 岡部 繁樹
東京都千代田区有楽町 1-12-1 (新有楽町ビル)
☎ 03 (3201) 2745 FAX 03 (3201) 4639
ホームページ <http://www.nihondaikyo.or.jp>



われわれは、次の募集規範
を遵守し、消費者の利益に
貢献します。

倫理規範

- ①社会性・公共性の自覚
- ②自己研鑽
- ③信義・誠実性
- ④信用の維持
- ⑤反社会的勢力との関係遮断

行動規範

- ①重要事項の説明
- ②最適アドバイス
- ③アフターサービス・アフターフォロー
- ④顧客情報の守秘
- ⑤法令の遵守

平成28年

年頭所感



一般社団法人
日本損害保険代理業協会

会長 岡部 繁樹

あけましておめでとうございます。
今年一年が平和で穏やかな年にな
りますよう祈念いたします。

1 本年の課題

本年5月からいよいよ新しい保
険募集ルールが適用されます。募
集プロセスの各段階において、積
極的、かつ、き
め細かなお客様
対応が求められ、
同時に、それを
組織として確実
に実行できるよ
う、代理店経営のステージアップ
が求められることとなります。募
集人一人ひとりの品質向上と組織
としての代理店の自律が強く求め
られる環境になるわけです。

改正の背景には、我が国の保険
募集においては、丁寧な説明を受
けてしっかりと理解し、納得して
契約するというお客様の権利が疎
かにされてきたのではないかと、と
いう問題意識があります。従って、
ここで改革の精神が活かされなけ
れば、個々の代理店はおろか、損
保募集の主体である代理店という
チャネル自体が、消費者から見放
されることにもなりかねません。
もはや中途半端なお客さま対応は
通用しないのです。我々は、この
点を強く認識し、自らを、そして
自らの組織を変えていく必要があ
ります。

求められるきめ細かなお客様対応と 経営のステージアップ

2 ミニマムを超える価値

とはいえ、法的なルールはミニ
マムであり、それを守ればビジネ
スが成功するわけではありません。
保険募集のプロとしては、ミニマ
ムを押さえた上で、自社の経営品
質を更に高め、より高い次元のお
客様満足を追求することが必要で
す。
そのために必要な募集人の資質

3 結果を出せる 組織をつくる

る助言能力を発揮していくことが、
プロ代理店の競争力の一つになる
のではないかと考えています。
さて、昨年のコンベンションで
は、サッカー日本代表元監督の岡
田武史様に、「チームマネジメン
ト」のお話を伺いました。腹の
座った勝負師というだけではなく、
会社経営においても緻密なマネジ

の面では、業界最高峰の募集人資
格認定である「損害保険トータル
プランナー」を取得せずしてプロ
を名乗ることはできないと思いま
す。現在、来年度の受講者を募集
しておりますので、是非ともチャ
レンジ願います。
厳しい環境ではありますが、強
い思いがあれば、ピンチはチャン
スに変わります。個人・法人を問
わず、お客様を取り巻くリスクの
総体にプロとしての専門性を発揮
してしっかりと迫り、リスクに見
合う提案を行って信頼を積み上げ
ていくことが必要です。お客様視
点の「リスクベースのアプローチ
能力」を磨き、意向把握の先にあ

メントを実践しておられ、全身に
宿るパワーの強さと奥深さを改め
て認識した次第です。講演の中で、
結果を出せる組織作りのベースと
なる「チーム哲学」を披露されま
したが、代理店経営の参考になる
と思いますので、ご紹介いたしま
す。

① Enjoy

自分の責任でリスクを負った上
で楽しむ

② Our Team

一人ひとりのチームであり、自
分何とかなる

③ Do Your Best

チームが勝つために自分のベス
トを尽くす

④ Concentration

先のことを悩まず、今で
きることに集中する

⑤ Improve

常に前を向いて進む

⑥ Communication

相手の存在を認め、見ているこ
とを伝える

結果を出すことに拘った指導者
の哲学は、研ぎ澄まされた無心さ
がありました。私たちは口癖のよ
うに「厳しい」といいますが、と
ことんまで考えぬき、揺るぎない
行動につながっているかと問われ
ば、まだまだ甘いと感じた次第で
あり、気を引き締め直して、変化
に臨みたいと思います。

(2頁へつづく)

(1頁からつづく)

4 「一身独立して 一国独立す」

話は変わりますが、昨年10月、慶應義塾大学で開催されていた「福澤諭吉と日本の保険業」展を見にいきました。諭吉は米国で購

入したこどもの乳母車に海上保険契約を付保しましたが、これが日本人として最初の保険契約だったそうです。保険という仕組みが国民に信用されて初めて、保険商品が普及していくわけですが、それがここから始まり、今の私たちに繋がっていると思うと、感慨深い

ものがありました。

その諭吉は、西洋人の脅威には「一身独立して一国独立する」気構えが必要だと言っています。私たちの状況に置き換えると、押し寄せる荒波を乗り越えていくためには、他人に頼らず、自らが自立して仕事に励むことが何よりも大

事であり、それが結果として組織の力を強くしていくのだ、ということだと思えます。正に私たちに對して「自立」と「自律」の精神の発揮を求めるものであり、環境が大きく変わる今こそ、私たち代理店はこの精神を腹に落とし込み、適度な緊張感を持って、人材の質

と組織の質をより一層高めていく努力を続ける必要があると思えます。日本代協としては、こうした認識の下で、本年度も代理店の資質向上を支援してまいります。今年一年、どうぞよろしくお願ひいたします。

●第5回 日本代協コンベンション●

代理店のマネジメントのあり方を考える

11月13・14日の両日、『第5回日本代協コンベンション／代理店のマネジメントのあり方を考える』を東京・台場のホテルグラン

パシフィックなどを会場に開催しました。参加者は約500名。コンベンションの一部は、ユーストリムでライブ放送されました。

【1日目】式典・功労者表彰・代協会員懇談会・基調講演と懇親会が行われました。

式典では、災害による犠牲者、物故代協会員に黙祷を捧げた後、岡部繁樹会長が開会の挨拶をしました。

岡部会長は、「今年のコンベンションは参加者人数を増やし、会場を変えての開催となった。式典は少し窮屈になったが、懇親会は広くなった。このコンベンションは、“消費者に選ばれる代理店”となるために連続性を持たせたテ

改正保険業法施行まで 半年、着実な準備を

次に、金融庁監督局の井上俊剛保険課長が来賓挨拶し、金融庁が9月に発表した金融行政方針に触れ、改正保険業法等への対応については「募集規制では、①保険募集の基本的ルールの創設、②募集

人に対する体制整備義務の導入が二本柱である」と指摘、本年5月29日の施行を見据えて着実な準備を進めてほしいと述べました。

続いて、損保協会の堀政良専務理事が来賓挨拶し、日本代協と一緒に取り組む課題として地震保険の普及、防災・減災の取り組みを

挙げ、「今年は、ぼうさい探険隊や全国で開催する地震フォーラムに日本代協そして代理店の皆さまの協力をお願いしたい」と述べる。とともに、保険募集人の最高資格であるトータルプランナーが10月末で1万194名となつて全国で活躍しており、「この制度の魅力の向上、認知度の向上に努めていきたい」と述べました。

チームマネジメントと 今治からの挑戦を語る

基調講演では、サッカー日本代表元監督の岡田武史氏(現・今治・夢スポーツ代表取締役)が「チームマネジメント／今治からの挑戦」と題して講演しました。

岡田氏は、日本代表、コンサドーレ札幌、横浜F・マリノス、中国・杭州绿城での監督経験を踏ま



挨拶する岡部会長と参加者



堀損保協会専務理事



鈴木損保協会长



井上保険課長

えてチームマネジメントの難しさと楽しさについて述べました。併せて、現在、愛媛県今治市を本拠地とするFC今治のオーナー経営者となり、10年後には「J1リーグで優勝できるクラブづくりを目指す」とし、町おこしも視野に今治市内に2万人収容の多目的競技場の建設も計画しているという夢を語り、経営者として挑戦することの楽しさを披露しました。



高林氏



講演する岡田氏

たが、今後も保険業界の情報交換の場として発展させたい」と述べるとともに、損保協会主催の「ぼうさい探検隊マップコンクール」に昨年度から日本代協賞として新たにキッズアドバイザー賞が創設され、3月に仙台で開催された「国連防災世界会議」の場で授与できたと報告しました。



左から加藤氏、三根生氏、安島氏



土川氏

りました。会場では、恒例の都道府県ブランド紹介も行われ、今年は北海道代協が「ご当地銘酒・名産品」を紹介、試飲・試食コーナーでは日本酒やエゾシカの肉などが振る舞われました。また、参加者からの募金・義援金14万9766円は、11月18日に「あしなが育英会」に寄付されました。

4分科会でマネジメントのあり方を学習する

〔2日目〕東京・神田淡路町の損保会館とお茶の水ホテルジュラク



弘田氏



中崎氏

で分科会を開催しました。高林ゼミでは、高林真一郎氏（イーエデュケーション(株)リスクコンサルティング事業顧問）が「保険業法改正とコンプライアンス」企業不正防止のための体制整備に向けて」について講義しました。

中崎ゼミでは、中崎章夫氏（有ナカザキ・アンド・カンパニー、保険ジャーナリスト）が「改正保険業法を踏まえた、製販分離時代の勝ち残れるプロ代理店の目指す姿」と題して講演しました。

土川ゼミでは、「成果の上がる強いチームのつくりかた」個の力を伸ばし、チームのパフォーマンスを最大化させるマネジメントとは」をテーマにパネルディスカ

ッションを行いました。安島裕子氏（有ハロー保険サービス代表取締役／福島県代協）、加藤睦氏（有ベストパートナー代表取締役／神奈川県代協）、三根生啓太氏（有イズコーポレーション代表取締役／愛媛県代協）がパネラーを、土川尚己氏（名案企画(株)代表取締役）がファシリテーターを務めました。

～第36次 太平洋保険学校～

Pacific Insurance Agents Seminar

米国研修(PIAS)参加者募集開始!

6月16日(木)～6月24日(金) 9日間

〈研修旅行費用〉298,000円 + 900USドル

一人部屋追加料金: 100,000円 最少催行人数: 18名

★お申し込みは日本代協事務局へ★

弘田ゼミでは、弘田拓己氏（三井住友海上・営業企画部部長）が「直営代理店を経営して気づいたプロ代理店の経営マネジメントと事業戦略のヒント」について講演しました。

座談会

を 目指して

代理店業界では多くの女性が働いており、女性がイキイキと仕事ができる環境になれば、この業界はさらに良くなるのではないかという思いから、全国の代理店で活躍されている女性社員の方々に事前に行ったアンケートを基に本音で語ってもらった。(文中敬称略)

野元 自己紹介をお願いします。
高谷美香子 平成20年入社で、後方事務と営業支援を担当した後、現在は統括マネージャーとして経営サポート業務、企画立案業務等を担当しています。今年度からは組織型代理店構築のため、各専門部の統括業務を行っています。自身の経験から、代理店の成長にオフィス力は欠かせないと思っており、オフィスに役割と権限を持たせることを自分のテーマとしています。女性ならではの発想を取り入れたサービス等を導入し、女性が活躍できる代理店を目指して職場環境の構築に取り組んでいます。
中神真由美 デイリーラーに勤務し、研修生を経て、平成5年に当社の前身のタカナシ保険に事務職として入社し、8年後に営業職になりました。

当社は、来店が多く、もともと事務職が契約や継続の手続きをしていました。その後、対応力がある社員を外勤に変えていく際に、八雲支店では、適性に応じて予算を持った営業職と更改専門の要員とに役割分担を行いました。更改要員は、継続顧客の約9割を担当し、営業職の新規開拓時間の創出に貢献しています。
岩井真紀子 勤務先の不動産関係の事務所で、昭和61年から保険業務を始めました。その後、個人代理店を経て現社長の梅田と組んで会社を設立し、5年前に代理店3

代理店の成長はオフィス力

奥田優子 東日本大震災直後の6月に現社長と独立し、前職場を含め保険に携わって6年になります。当社は、営業は男性4名、事務は私を含め女性2名です。代理店経営は生保、損保の両輪という社長の理念を実践しており、生保と損保の収益は約半々です。バックオフィスとして業務担当者が申込書等の作成、事故報告、支社との折衝等を行い、営業担当は営業に専念しています。保険事務以外の人材育成、経理等も私の担当業務です。
野元 それぞれの会社の特徴について紹介して下さい。
中神 当社は現顧問の高梨が昭和52年に創業後発展を続け、6年前に三井住友海上の直資代理店になりました。現在、総務7名、営業23名、事務14名、事故担当1名の45名で、勤務型代理店が3名います。創業時代から事故処理を強みとしており、保険会社の損調OBを採用し、専用車両で現場急行サービスを行っています。

岩井 当社は情報発信に力を入れており、HPもオフィシャルと情報発信用の2つのサイトを運営しています。SNSやブログにも力を入れています。イベント開催にも取り組んでおり、各種セミナーの他、カルチャー教室なども実施しています。契約に直結はしませんが、地域貢献と当社の認知度・企業イメージ向上のために行っています。
 現在、営業6名、事務4名の10名で、勤務型代理店も2名います。委託型使用人10名のうち8名が移行の時に引退されました。その方たちには最強の応援団になつていただこうと思い、退職者も含めた「みらいふクラブ」を組織し、食事会などを開催して絆を深めるべ

座談会出席者

岩井 真紀子 氏

(株)みらいふ・京都代協

奥田 優子 氏

(有)あわせ商店・宮城県代協

高谷 美香子 氏

(株)トータル・長崎県代協

中神 真由美 氏

(MS保険サービス北海道(株)・北海道代協)

〔50音順〕

司会 野元 敏昭

(日本代協・専務理事)

女性が輝く代理店



(左から 高谷氏、中神氏、岩井氏、奥田氏)

✔とともに、お客様との橋渡しをお願いしています。海外研修にもお誘いしています。

当社の社長は「明るく・楽しく・ストレスなし」がモットーであり、皆で明るく、楽しく仕事をするよう心がけています。実はストレスは色々ありますが(笑)、みんな元気で声が大きいのが持ち味です。
高谷 当社の永木社長は、平成3年に研修生を独立し、合併を経て現在にいたります。現在、営業10名、オフィス6名、損害サービス専任1名、統括マネージャー1名です。当社は、平成20年以降、急成長しています。その要因の一つは、オフィスの体制強化であり、

この年に入社したのが私です。これからメンバーも増え、仕事の範囲も増え、代理店も大きく成長してきました。

合併代理店では、メンバーのベクトル合わせや組織化が課題ですが、社長は理念教育を徹底しています。当社のスローガンは、「一つに心を合わせ行動あるのみ」という意味の「一心行」です。成長する根っこにあるものは理念だという社長の強い思いが込められています。常に「理念がなければ成長はない」という話をして、社員の心を一つにすることに注力していますが、この点が当社の特徴だと思います。

営業とオフィスの役割を明確に

野元 業務領域の拡大を考える上での課題と対応についてお聞かせ下さい。

高谷 業務領域の拡大を図らないと成長はないと思います。そのためには、まず営業とオフィスの役割分担を明確にし、業務のダブルを整理することが絶対必要です。さらに、オフィス内での役割の明確化も重要です。

当社では、計上や見積書作成を行う業務支援部、更新方針や新規獲得のための企画を立てる営業支

奥田 当社のこだわりは対面販売です。対面時には、多種目のお話と、なぜ保険に加入しているかをお客さまに気づいていただくことを重視しています。自分を取り巻くリスクに気づき、証券診断につながり、お客様のライフスタイルに合った提案をするという営業展開をしています。

バックオフィスは、お客様の家族構成などの属性を把握しており、家族構成により販売する商品もパターン化しています。世帯を丸ごと囲い込んだ「二家丸ごとプラン」を提案し、多種目化を推進しています。今後は法人開拓に力を入れたと考えています。

援部等があり、役割を明確化していますが、変革のためには経営者の意識変革が必要ですね。一方で、オフィスの女性側も、自分の仕事に可能性を見出し、面白みを見つけていかないと成長も発展もありません。また、保険会社には、地域の組織型代理店向けに、成長モデルの提示をお願いしたいと思っています。

奥田 当社は事務の中の役割分担が明確になっており、各業務担当を主と副に分け、双方が情報を共

有し、主の人が不在でも副の人が業務をこなし、仕事が滞ることなく、どちらも同じ仕事ができるようにしています。二重三重のチェック体制をとり、不備がないように注意しています。

女性の業務拡大には、仕事と家庭の両立という課題があります。業務拡大により残業や休日出勤となると、業務拡大は簡単ではありませんね。業務が複雑化すれば早さも正確性も問われますので、創意工夫が必要ですね。

中神 当初は、事故の際に私が女性ということで、お客様が頼ってくれないことがありました。今は信頼を積み上げてきましたので、そんなことはありませんが、女性で営業をされる方は、とにかく長く続けることが大事ですね。

当社は直営代理店なので、業務改革とか長期計画の設定など、保険会社主導で行っており、募集活動についても、保険を売り込むのではなく、お客様への情報提供をメインにし、担当者が変わっても同じ顧客対応ができるよう取り組んでいます。

ただ、営業も事務も守りに入り、スキルアップしようとしないうちに、個々のビジョンを持とうとしないうちは悩みですね。社歴の長い社員が、若い人達に夢やビジョンを持たせてあげられていないというこ



岩井氏

岩井 そこを充実するのが命だと思います。対応履歴や属性など、外部システムを使ってどんな些細なことでも入力し、蓄積して

情報の共有化が命に

(5頁からつづく)
とであり、当社の課題です。
岩井 当社は、9月からパートの女性スタッフを正社員にしました。パートとか正社員とかではなく、女性スタッフにも責任と権限を持たせる第一歩と思っています。10月からは、各部門のリーダーに女性を含めた若手を任命し、責任も権限も与える体制にしています。勿論、課題もあります。
当社は、お客様毎の担当を決めず、誰でも対応できるようにしています。毎年、お客様に初めて対応することもあつて、営業はその

関係づくりに頑張っていますが、情報共有や伝達、責任が曖昧になる点が課題です。
また、更改は作業と捉え、極力時間と手間をかけないようにして電話でできることは電話で対応しています。その代り、その他の接点強化に注力しています。月刊の「みらいふからのラブレター」や「ビジネスレポート」などのツールを充実させており、更改とは別の機会を作ってお客様にお会いし、丁寧な情報提供に努めています。
野元 お客様の情報は、システム上で共有されているのですか。

います。CTIとも連動しています。
高谷 当社は組織化と分業化を図り、専門部を6つ作りしました。更新は更新部が担当し、新規はニューカスター部、法人は法人部、生保は専任のライフコンサルティング部、そして損害サービス部とオフィスです。お客様の担当制は今年4月に止めましたが、絶対に必須なのは情報共有です。当社所属会社の代理店システムでは、「お客様対応履歴」と「お客様メモ」の2種類の入力ができますが、その入力も社内ルール化しまし



高谷氏

た。「お客様対応履歴」には、①更新は面談か、電話か、②標準募集活動のトータルスタンダードを実行できたか、③情報提供できた

か、④満期キャッチできたか、⑤各専門部へ情報発信できるかという型を決めて、必ず履歴を残すようにし、それをライフコンサルティング部などが見て展開していくというやり方になりました。「お客様メモ」には、属性情報や更新の際のアポイント相手とか、面談場所なども書き込むようにしています。顧客情報の共有のためには、システム化が必要ですが、当社では保険会社のアドバイスに従いながら上手に活用しています。今後3年かけて、全てのお客様情報を組織で共有し、生保や世帯内新規などに活かす戦略を構築中です。
奥田 当社はお客様毎の担当制です。全体的な情報共有は、月初、月末の会議と毎朝の朝礼で行っています。お客様情報は、担当営業

とバックオフィスが把握しています。バックオフィスはお客様情報をもとに申込書を作成し、なぜこのように作成したのか、担当営業に提案理由を説明しています。
中神 当社も担当制ですが、担当代えは都度行っています。お客様が不安に思われないよう、「担当が2人になった。3人になった」とお伝えし、お客様がVIP対応されていると思っていただけのよう心がけています(笑)。顧客管理をする上で、代理店システムの活用は課題ですね。今は顧客の整

外勤も内勤も人材育成が課題に

理で一杯一杯です。それでも当社は、申込書の完成度が極めて高く、申込書を見れば世帯管理までできるので、この点は強みですね。生保は皆で併売しています。
野元 更改・保全は男性の営業職がされるのですか。
中神 全員女性で、主に対面で行っています。札幌は電話募集の希望が多いので、事務職が電話対応を行っています。
野元 次に、経営マネジメントの観点から、経営者に望むことをお聞かせ下さい。

奥田 当社の社長は男女の区別なく、むしろ女性はいから積極的

また、お客様のところで契約完結させるために現場の業務が増加しており、営業の増員が必要だと感じています。更に、提案力や情報提供力などを磨くために、外勤も内勤も人材育成が課題であり、一人ひとりに合わせた個別支援も必要だと思っています。併せて、若いお客様を取りこぼさないように、社員の年齢構成をバランスよく整えることも大事だと思います。
岩井 目標設定は社長から伝達されるのですか。
中神 毎年4月末に、保険会社の新年度の予算を踏まえて、一人ひとりの目標数値が損保と生保と個



中神氏

別に決められます。併せて、社内グループが分かれていて、グループ長の下でグループ目標が設定されています。経験の少ない人には教育係が付いて指導する形になっています。

野元 個人目標は設定するけど、チームでカバーし合う体制になっているのですね。

中神 個人目標達成の査定と、グループ目標達成での査定があります。給与は年俸制で、基本給は固定です。その上に目標達成率やみなし残業代も入れて歩合給が支払われます。

奥田 当社は固定給で、生保の分はボーナスでカウントして払っています。

高谷 当社は固定プラス生保専任が歩合です。

岩井 当社も固定給です。損保も生保も特記事項はボーナスに反映させています。当社の社長も女性活用の意識が強く、社内です。

残業問題はトップダウンで

の方が上です」と宣言し、女性が行うににくいことがないよう、恐い存在にならなさいと言ってくれています(笑)。ただ、皆さんの話を聞いていて、営業も定時退社できるのはうらやましいと思いました。当社では、営業は夜とか土日に出向くこともあります。社長は「損保の用事で土日は出るな」という方針なので、お客様教育も大事だと思い、当社の営業時間を常に情宣しています。会社の電話も9時半から5時半以外は留守電対応です。なお、生保は家族が揃う土日に面談させてもらっています。

野元 「悪態顧客対応」にも取り組まれているようですね。



奥田氏

岩井 口座からお金の落ちない方や、理不尽なことを言ってくるお客さまに時間をとられると業務効率が悪いです。悪態をつくような嫌なお客は、当社の層別管理では下の層に入っています。女性社員がみんな「この人イヤ」と言うような人は、保険料が多い人でもお引き取りいただく層に入れて管理しています。

野元 お客様のセグメントというのは、小規模であるほど大事な要素ですね。

岩井 引落不能でも今は相応の期間追わないといけないので、事務処理上も問題です。当社では専任収納のスタッフがいますが、年中時間をとられて、ストレスも大きいので、排除したいですね。また、高齢のお客様の対応も気も使いまです。電話の会話はすべてCTI

で録音していますが、対面の記録をどうするかが課題です。

野元 今後、顧客との対応履歴の保存は、ますます重要になりますね。ところで、高谷さんは、他代理店の残業の多さに驚かされると書かれていますね。

高谷 私が日頃お会いする代理店は夜遅くまで働いています。当社の社長は、まずは生産性よりオフ

イス構築を優先して取り組み、先行投資して組織化を実現してくれました。盤石なオフィス体制があってこそ、代理店は成長すると思います。オフィスの環境が悪いと良い仕事はできないし、人も来ませんし、組織化もできませんね。残業問題は、トップダウンで取り組まないと、良い環境は整わないと思います。

野元 中神さんは「風通しの良い職場づくり」と指摘していますね。

中神 それは事務の女性社員の答えですが、バックオフィスで長い時間会社を守っている人だからこそ見えることがあると思うので、

契約1件の重みを大事に

野元 保険会社や担当者に期待することは何でしょうか。

高谷 当社の所属会社は、最高水準と品質の商品力とソリューションを提供してくれています。今後、より更なる品質向上を目指したいので、良きリードをお願いしたいです。

担当者は、損保は男女各1名、生保も1名います。損保は、全国レベルの有益な情報の提供を期待していますが、オフィス担当の女性社員も含め、大変頼りにしています。生保との関係は若干薄いですが、

その声を大事にしたいですね。長く同じメンバーで働いていると、固定化されてしまうところがあるので、組織の風通しを良くすることは大事な取り組みだと思います。

野元 岩井さんは、スキルアップのための研修と自分磨きと書かれています。

岩井 中にいる女性スタッフは自分の代理店のことしか知りません。ですから、保険会社の業務連絡会には輪番制でスタッフが出席し、少しでも外の雰囲気を見てもらうようにしています。保険会社の様々な研修の機会も活用したいと思っています。

ですね。

中神 北海道では保険料がポイントになるのですが、メガ損保は総じて高いのが実態です。それだけに、その会社の売りとか、他社との違いとかの情報を提供して欲しいです。当社は専属ですから、保険料ではない部分での強みを明確にして、お客様対応に活かしたいと思っています。当社の社名の「サービス」は、創業者の強いこだわりです。高い安いではなく、他社にないサービスが他との違いであり、



野元専務理事

(7頁からつづく)

お客様に選んでいただく理由です。この点をもっと明確に打ち出していきたいと思います。

担当者については、昔と比べ、コミュニケーション不足を感じます。代理店と保険会社が切り離されて無機質な関係になっている面があり、もったいないなと思います。

岩井 商品改定が分かりにくいですね。付加価値を付けるのはありがたいのですが、次の更改で「なくなりました」というのは本当に嫌です。保険料も高くなったと思うと突然安くなる時もあるので、長期的な視点で保険料設計をしてほしいです。申込書などの帳票類の頻繁な改定も改善して欲しい点です。

商品面では、生損保一体型の保険を開発して欲しいし、代理店システムで対応履歴が残せるようにして欲しいと思います。

担当者は、損保は週2回、男性・女性のどちらかが来てくれます。生保は、男性が週1回、女性スタッフが月1回来て打ち合わせをしています。業務連絡会を月1回開催しており、営業と業務の担当者も来てくれますが、突っ込んだ話ができない点が課題ですね。当社は、ある程度自立できているので簡単なことは聞きませんが、

本当に聞きたい新種の難しい保険のことなどに対するレスポンスを迅速にして欲しいですね。

奥田 保険会社の方には契約1件の重みを感じて欲しい。特に事故時のお客様対応には、上から目線ではなく、親身にお客様に寄り添った対応してもらいたいですね。代理店システムについては、改善の余地がありますね。もともと現場で使っている代理店の意見を取り入れて、常に改善してほしいです。

担当は男性です。最低週に一回は来社してくれます。月2回の会議にも生保、損保の担当者が参加してくれれます。相談案件の対応は早く、親身にアドバイスして下さるので、安心感があり、良い関係を築けていると思います。

野元 中神さんのところは、会社と一体ですからやりやすいのではないですか。

中神 当社は御用聞きのように担当者が来る必要がないので、確認

したいことに対してスピーディーに間違いのない答えが必要な時は、函館には拘らず、東京に直接でもいいという感じです。

「お客様を守る」気概を

奥田 お客様に的確なアドバイスを行うためには、営業も事務も、税務や経理など多面的な知識を習得し、レベルアップを図ることが大切だと思います。

営業で一番大事なことは、自分と商品を信じることです。自分がこの商品を良いと確信しなければ、お客さまに勧められません。成績や目先の数字を追ってもダメです。私達は、「お客様を守るという初心を忘れるな」という社長の言葉を胸に営業をしています。その気持ちがあれば、自ずと数字は付いてくると思います。

女性ならではの気遣いも大切にしつつ、自信を持って頑張ってくださいませよう。

中神 創業者の高梨は、保険は良いもの、大事なもののなのに、お客様は保険の営業に来られることを嫌がっている。なんでそう思われるのか、ということをよく考えていました。私は、まず保険を売る代理店、保険を扱う人間の質が良くなければいけないと思います。

野元 最後に、全国の代理店で頑張っている女性社員に向けて、メッセージをいただけますか。

ます。そのために私達は、お客様にとつて有意義なものをプロとして提案するんだという自負を持つことが重要だと思います。

高梨は、社内で「お前たちは御用聞きか。保険は必要なものなんだ。自分がお客様を守るんだという気概を持って」と檄を飛ばしてくれます。自分は素晴らしい仕事をしているんだという自信を持ち、また、自信を持てるだけの勉強もして知識を蓄え、ネットワークを作り、自分達で良い業界にしていきたいんだ、という強い意志を持ったプロになつてくれたら嬉しいと思います。

岩井 保険はとつても意味のある仕事です。やればやるほど、お客様のことは私達を守るんだという意識が高まるし、そうした意識があれば、やる仕事も広がっていくと思います。女性のパワーが発揮しにくい環境にあるならば、是非声を出してほしいです。自分が会社を変えていくんだという意気込みがあれば、絶対その会社は良く

なつていくと思いますので、頑張つて下さい。

当社のモットーは、「明るく・楽しく・ストレスなし」です。外で色々あつても、帰社する時には明るく帰ることにしていますし、迎える側も明るく迎え入れています。こうした社内の雰囲気づくりも大事だと思います。

高谷 私の体験も含めて言えることは、「夢を持ち続けることが大切」ということです。仕事の中で夢を持てて、仕事を通じて自分の生き方が構築できれば最高だと思います。

女性が活躍できる社会にするためには、女性が責任ある仕事に挑戦しないといけません。同時に、責任のある仕事を任せてもらえる自分づくりも必要です。そして、創意工夫を重ね、面白みを見つけていくこと。その繰り返しです。そうすると、自分自身に付加価値が付いていき、その付加価値が実は会社の付加価値になるのではないかと思います。自分がロールモデルになつて活躍することで、後輩が成長してくれるきっかけになるかもしれない、そういう高い意識でいることが大事だと考えています。

野元 本日はありがとうございます。皆様の今後のご活躍を祈念いたします。