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

◀ 54 ▶

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

代理店業務にタブレット型端末

損保メガ3社が導入
自身の創造力で広がり

年が明けて約1か月半。日本列島を覆いつくした大寒波での記録的な豪雪。

なんだか昨年から、自然の猛威が我々人間の力を試しているかのようです。

そんな厳寒の中、私は仙台と沖縄に行く機会を頂きました。

仙台では珍しい積雪に迎えられ、大きな鞄を持ちながらの移動は、雪で凍結した路面に気を使いながらなので疲れましたが、地元の代理店の皆さんと交流させて頂き、おかげさまで大変楽しく過ごさせて頂きました。（AIU東北代理店連合会の皆様、本当に有難うございました！）

また今さらですが、宮城沿岸部の「津波被災地」を見ることができ、今見ても息が止まりそうな焦土さながらの風景には、写真をとることさえ躊躇させられる「悲しさ」に、改めて「災害」の備えの重要性を認識させられました。

また、沖縄では、外資系保険会社のコールセンターを視察する機会を頂戴しました。

●直接顧客からの質問、申し込みを受け付ける部署

●代理店さんからの質問等を受け付ける部署

両方のセクションを視察させて頂き、その教育課程や、オペレーション、システム、マニュアル等の話をお聞きし、非常に勉強になりました。

今後の代理店経営の中で必ず「活きる」ものを頂戴しました。

そして沖縄でも地元の代理店の皆さんと交流させて頂き、こちらでも大変楽しく過ごさせて頂きました。（AIU沖縄代理店会の皆様、本当に有難うございました！）

年明け早々から、たくさんの密度の濃い、良い交流と良い勉強をさせて頂き、今年はますます「良い1年」になりそうです。

損保ジャパンから、業務の効率化向上を図ることを目的に、4月からタブレット型端末を代理店業務に活用することが発表されました。

これによって損保メガ3社は、それぞれ形は違えど全て代理店業務への『タブレット型端末の導入』を、発表したことになります。

以前にも書きましたが、iphone・ipadを始めとする、いわゆるタブレット型端末と言うのは、従来のPCのように、WINDOWS等のOSと共に、一般ユーザーが必要であろうソフトが、ほぼ最初から入っていると言う状態ではなく、必要最低限のアプリだけが搭載されており、後はユーザーが自由にカスタマイズできる！と言うのが特徴で、従来のPC（WINDOWS仕様）よりは、各ユーザーの『創造力』がないと、「良い」端末には仕上がらない。また『創造力』があれば既存のPCよりも、自分自身にとってかなり使い勝手の良いカスタマイズができると言うことになります。

要するに、従来のように【受け身】の使用だけでは通用しない結果になると言うこと。

今後の時代の主流に
いち早く業務への取り入れを

すでに一部の代理店の方は、多数のアプリを駆使して、社内での情報、プレゼン資料の共有を実現されておられます。

また最近では、優秀で「無料」なアプリが多くリリースされており、代理店でも無料アプリを使用されているケースが散見されますが、同時に無料アプリを使用するリスクも考えなければならず（有料に比べてセキュリティーが劣る点や、運営会社がこの事業から撤退した時のリスク）、やはり何もかも無料のアプリに任せるわけにはいかないでしょう。

代理店の立場としては、今回の損保ジャパンのように、各保険会社が、システム会社の開発協力の下、高いセキュリティーレベルを確保しながらタブレット端末の機能性を最大限に発揮でき、かつ、代理店にとっても安心で使いやすいアプリを開発して頂ければ最高なのですが、各社により販売チャネル構成も違う中、全てをメーカー（保険会社）に期待するのは、まだ無理があるのかもしれません。

創造力さえあれば、あまりに安易で勘弁にカスタマイズできるタブレット型端末の出現に、皆さん嬉々として使用されていますが、なぜか「セキュリティー」の意識は希薄になっているような気がします。

今のところ、タブレット型端末で「アプリ」を利用し、カスタマイズする上でのセキュリティー上の責任は、あくまで代理店の「自己責任」と言うことは強く意識してほしいと思います。

また、逆に言うとこれから主要になる、タブレット型端末を使いこなすためには、【創造力】が必要不可欠なのです。従来のPCに慣れきって【受け身】でいる方々は、できるだけ早い段階でタブレット型端末に慣れることをお勧めします。

皆さんが時代に取り残されないために!!

前記のように、iphone・ipadを中心とするタブレット型端末は、これまで【上げ膳据え膳】のPCに慣れて来た我々に、突如として【創造力】を求め、一気にハードルを上げたような気がします。

タブレット型端末の中でも特に、

●格好良さ
●使用感
●周辺機器の充実

等から、iphone・ipadが市場から圧倒的に選ばれているようです。

これも時代の流れ、市場から圧倒的に支持されるものは、これからの時代の主流になるのです。

従って我々保険代理店も、この流れはいち早く業務に取り入れておかなくてはなりません。

そして自らが、市場から圧倒的に選ばれる代理店になるためには、タブレット型端末を使いこなす努力が必要になるのです。

ではお互い、市場から圧倒的に選ばれる、最先端のタブレット型端末のような、格好良い代理店目指して頑張りましょう!!

保険ショップの現場から…

面田 理恵 ―― 20

最速で保障開始を案内する必要性実感

加入直後に急性心筋梗塞
年始早々に契約の成立確認

平成24年が始まってはや1か月がたちました。年末から一番気になっていた事例を書かせていただきます。

昨年末に奥様が店頭にご来店され、『主人が何の保険に入っているのかわからないので、今一番必要な保障を教えてほしい』とのことでした。

ご家族の人数、生活設計、今後のライフプランなどをお聞きしていき、ご主人に万一のことがあったらどんな保障が必要かについてお話ししました。

『こんなにいろいろ説明してもらったのは初めてや！　よかった。相談して…』

『…そうしたら次はどうしたらいい？』

実際に今ご加入中の保険があれば、その保険証券をご持参いただき、必要な保障が確保できているかを検証していくのですが、奥様は引っ越してこられたばかりでまだ開けてない荷物もあり、保険証券だけは長いこと目にしていらっしゃらないとのことでした。

その日は約2時間ご相談して次回は保険証券を探してご持参いただくようにお願いし、次のお約束もして帰られました。

今までにも保険証券の保管場所をご存じない方が何人かいらっしゃいました。もし急に保険の請求が必要になったら大変だろうな…と思い、今ご加入いただいているお客様も今後のお客様にも今まで以上にスムーズに保険証券が確認できる状態にしてあげたい気持ちになりました。

奥様が2回目のご来店をされたとき、保険証券が見当たらないので一から組み立ててほしいとのことでした。早急に新しいご提案をし、ご主人にご来店していただいて保険のご説明とご本人による申し込み手続きが必要だとお話しました。

2日後にご本人が来店され、お申し込みまで完了しました。

すべて奥様に任せていらっしゃる様子でしたが、死亡保険、がん保険、医療保険のすべてにご加入いただきました。

契約時の重要事項のご説明で『保険の開始はいつからになるのか？』については書類をいただいてなおかつ第1回目の保険料を振り込んでいただき、保険会社に着金が確認できたときから始まる旨お伝えし、「早く振り込んだほうがいいですね？」と訊かれ、「はい、1日でも早く振り込んでください。今の段階ではまだ保険が開始していませんので」とお伝えしました。

年末の最終営業日の朝一番に奥様がご来店され、『主人が急性心筋梗塞で緊急入院してしまった！』『保険はもう使えますか？』と心配してこられました。

お申し込みいただいたのがかなり直近なのと、まだすべて成立処理が済んでいなかったので、年明けの回答になりました。ただ、手続き上は申込・告知・第1回目の保険料が着金したあとのご入院だったので、責任開始は間に合っていました。

もしこれでご入金が遅く、保障が開始する前のご入院だったら…と思うとまったく保険がでないことになってしまいます。

年始早々にお申し込みいただいた保険会社全てに成立確認をし、医療保険については即入院給付請求を手配しました。

奥様にお伝えするとかなりほっとされていました。お正月に一時帰宅できるほど症状も安定し、1月中旬まで検査と安静のために入院され、無事に退院されました。

さらに見つからない保険証券も念のために探してみる、とおっしゃっていました。もし他の保険も加入中であれば入院の請求ができるかもしれないからです。

今までお客様にとって最良のご提案をすることを心がけていましたが、ご加入いただいた保険がすぐご請求いただけるよう最速で保障開始を案内することの必要性も感じました。お店内、社内でもこの事例を共有し、より一層手続き後のケアを大事にしていきます。