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

◀113▶

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

ビッグデータが売買できる

政府が指針、企業が活用しやすいように

先月16日の、通信販売会社「アスクル」の物流倉庫「ロジパーク首都圏」（埼玉県三芳町）で起きた火災では、発生から丸12日たってやっと鎮火。しかも途中で建物の倒壊の恐れもあり、結果的に約4万5000平方メートルが焼け、皆さんもこれまで見た中で地震以外では一番の大火事だったのではないでしょうか。

一部、原因は『フォークリフトの車輪が段ボールの上で空転したこと』とも報道されていますが、オフィス用品など燃えやすい商品が多く、火の回りも早かったのか。

うちの会社でもアスクルさんに、コピー用紙、ゴミ袋、お茶や水を中心にコンスタントに注文しておりましたし、時には朝発注すると夕方に届くこともあり、『アスクルじゃなくて、キョウクルやん』なんて驚いたことも。ただ、企業でも通販利用が増えたから、オフィス街でも、事務用品や文房具屋さんが減ったなと感じておりました。

これだけの大損害、保険金支払いがあるとしても、被災前の営業状態に戻すのはかなりの時間と労力がかかることでしょう。一ファンとしても、アスクルさんの一日も早い完全復活を祈念いたしております。

一部発売が開始され、各社も発売を検討しているとされる、IoT（Internet of Things モノのインターネット）を使った自動車保険「テレマティクス保険」は、簡単に言うと個々の運転データを受信、分析して個々の保険料に反映させる仕組みとのことですが、このような集積されたビッグデータを企業が活用しやすくできるように、その情報を売買できるように政府が指針を示したとのこと。

個人情報保護法ができてから、世間では何かにつけ『個人情報が』『個人情報なので取り扱いに注意』などなど、皆で息苦しくさせる雰囲気でした。今度はそれを公に売買できるようにするって、私のような大局が見えない庶民からしたら、何だか矛盾する話です。

クレジットカードの購買情報、自動車の走行記録、クレジットカードやPOS（販売時点情報管理）、レジの購買履歴、自動車の走行データなどがそれにあたり、【氏名や電話番号、住所などを特定できないようにデータを加工すれば、本人の同意がなくても企業間で自由に売買できるようにする】とのことで、他にも個人を特定できないような条件が付加されるようです。何かを保護する法律やルールがあると、それに違反する（法律を無視した）情報などは余計に価値があがります。これらの情報売買で言うと、氏名や電話番号、住所などを特定できない購買情報よりは、氏名や電話番号、住所などを特定【できる】購買情報のほうが価値はあがりますので、データを持つ企業側のモラル、教育は今以上に求められるでしょう。消費者としての立場から言うとこれからはマイナンバーのもとに、自分の購買履歴や、趣味嗜好、行動範囲などは、一元管理されていくと覚悟をしておいたほうがいいでしょう。

とにもかくにも、このような情報が集まる企業はさらに儲かる仕組みができたということ。集積された情報が悪用されないことを祈ります。

保険の仕事にもAI

ロボットが業務を担当

最近ますます、人工知能（AI）の話題を目にする気がしており、先日は『テクノ失業』と言う言葉を目にしました。

要するに今後多くの仕事が人間から、人工知能（ロボットなど）へと変わることが予想され、人間の雇用が人工知能（テクノロジー）に奪われ失業が増えるのではないかと言うことです。

米国の有名投資会社では大口顧客の注文に応じて株式を売買していたトレーダーが、2000年に本社に600人いたが、今は2人。後は200人のエンジニアによって運用されている『自動株取引プログラム』で、我が国でも日本経済新聞が企業の決算サマリー（概要など）の記事をAI記者が担い、1日に30件の記事を完成させたとか。私のこの記事もいつかAIにとって代わられるのでしょうか（笑）。

また、野村総研と、オックスフォード大学の協同研究によれば、『日本の労働人口の49%が人工知能やロボット等で代替可能』で、同時に発表された、『人工知能やロボット等による代替可能性が高い100種の職業』には、【保険事務員】が入っておりました（他サイトでは保険営業も）。

またつい先日には、我々同業の保険代理店（成田空港第1旅客ターミナルビルの海外旅行保険カウンター）で、人間に近い表情や動きが特徴の人体型ロボット（アクトロイド）が登場し、保険の紹介や館内案内などの「業務」を担当するニュース映像も。（保険代理店とロボットメーカー共同の実証実験で、ゴールデンウイークごろまでとのこと）

雇用するほうからすると、保険業務（営業や事務、電話対応）でAIを活用することができれば、体制整備、PDCAサイクルはただの「プログラミング」で済んでしまうことになるので管理は楽になります。営業や事務の人件費がAIのメンテナンス費用に替わるだけ。まあそこには心はないのでしょう。

ただ人が創ったものに、人の雇用が奪われるなんて、怖い世の中になります。

また、ビックデータを集積できる、人工知能を操れる、メンテナンスできる企業だけは確実に生き残ります。

ただし、抽象的な概念を整理・創出するための知識が要求される職業（学問系）や、他者との協調や、他者の理解、説得、ネゴシエーション、サービス志向性が求められる職業は、人工知能等での代替は難しいとのことですから、我々も業務の中において、そういう武器を身につける必要が出てきたということ。

よく情報収集し、お互い考え備え、生き残る代理店を目指しましょう。

多くの仕事が人間から人工知能へ

4年前の提案を思い出し来店

お客様の期待を超えるお手伝いを心掛ける

今年のお客様感謝祭は例年と趣向を変えてお祭りのように一日でなく、2月18日～3月20日の期間に店頭にお越しいただく形式にしました。

お客様の来やすい日時に寄っていただくことと、お会いしてコミュニケーションをとることが最大の目的です。

さらに！ 今年は新店舗が2月18日にオープンし、従来のお店とも近隣なのでお客様が足を運びやすいほうに立ち寄ってくだされば、と始まる前からとても楽しみでした。

現在、一週間が経過し、すでに従来のご来店数を超え、お会いして近況を聴いたりゆっくりコミュニケーションをとる時間がとれたことで、新たなご相談が始まったり、お客様のお困りごと、ご家族が増えたこと、ご加入いただいている保障内容の見直しや確認などもできるきっかけづくりになりました。

そんななか、うれしい出来事がありました。

感謝祭のご案内の後、店頭にご来店の予約が入ったY様は自営業でほぼ一人で仕事をし、外注などせず自分でモノづくりをしている43歳の男性です。

国民年金のため老後資金の準備や20歳になる娘さんの保険を考えて4年前保険ショップにご来店されました。

その時にご加入いただいた保険は現在では利率も下がり、とてもいい時期に入られたことを今回ご説明したところ「必要だと思ったときにすぐ動いてよかった。しかもいい保険を勧めてもらえてありがとう！」とのご返事。

さらに続けて「実は今日は他に相談があったので予約させてもらったんです」とのことです。

別居のご両親のことが心配だということです。詳しく話をお聞きすると、昨年お父様のがんが見つかり、入退院を繰り返され現在は自宅療養でお医者様に往診していただくような状態でした。お母様はお父様の看護とお仕事を現役でしていらっしゃるので両立に少し疲れていらっしゃるというお話でした。

Y様は今まで生命保険は社会保障の補完という意識でしかとらえていらっしゃいませんでした。公的年金、健康保険制度それらを超える費用が必要になったときに備え、できるだけ掛け捨て部分をおさえ、自身や家族に必要なお金を用意するために入ればいいモノだという認識です。

4年前は貯蓄性の高い保険さえ紹介してくれればいいというスタンスで、医療保険やがん保険の内容、細部にあまり興味をもっていない様子でした。

それでも私は自営業のリスクを真剣にお伝えした記憶が鮮明にあったので、Y様がそれを思い出して来てくださったことが本当によかったと思いました。

今回のご相談でY様自身とご家族のがん保険に対しての意識が変わったのと、お母様の保険は三大疾病に特に手厚い内容ではなく、旧型のままだったのでそこを見直してほしいというご相談でした。

予想以上にお父様の病状とそれにかかる医療費、お母様の負担、Y様のがんに対する認識の軽かったことを痛感されての対策を今度は前もってしておきたいというのが今回の主旨でした。

「わかりました！ よく思い出してくださってありがとうございます。Y様のご家族をこれからも永くサポートできるよう保障内容を考え、私自身も健康でずっとお手伝いしていきますね！」と言うとY様から「今日相談にきて本当によかった。保険といより安心サポートって感じですよね。こちらのお店は」と言ってくださいました。

私はこの言葉を胸に刻み、お客様の期待を超えるようなお手伝いを先回りしてできるように今まで以上に日々取り組んでいこうと固く決意しました。

趣向を変えてお客様感謝祭を開催