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

◀133▶

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

いつどこで起こるか わからない大災害

自分の身は自分で守るしかない

先月札幌で会議をしておりましたら、大雨の影響で、緊急避難勧告などの緊急連絡でスマホが鳴りっぱなしに…。

また先週（26日）には、紀伊水道（和歌山県）を震源とした地震で、大阪市内も震度3（揺れが3回）。そして今朝（5日）も紀伊水道を震源とした地震が起こり、個人的には心落ち着かない日々が続いております。

私の実家（大阪府富田林市）も台風21号で屋根瓦やバルコニー（ベランダの方があっている表現化もですが）の屋根が飛ぶ被災で、やっと業者さんが（21日）見積もりに来てくれ、当然工事は年明けですが、今日現在まだ見積もりは頂けず。さらに、これからも思い出したようにご連絡を頂く契約者さんもいるでしょうから、損保全体で混乱はまだ続くのではないでしょうか。

私の自宅のご近所さんで、損保の査定関係の方がいらっしゃって、先日たまたまバッタリお会いしたら、「超絶忙しく、保険金請求に対する完了は、まだ30％に満たないと思う」と仰っていました。

またこの混乱を避け、見積もりや写真待ちのものは事故の受付をせずに代理店の所で把握されている分もある（確かに弊社もあります）ので、まだまだ先が見えてこないとも。「下手をしたら来年春先まではかかるかもしれないですね」とのことでした。

被災されて早々に、見積もりなど頂いた契約者の方から、「支払いまだかな」との問い合わせを頂戴しますが、幸いにも事情を説明し、ご理解を賜っております。保険や建設業に係る業界の方なら、まだまだ復旧に混乱している状況をご理解頂けるのでしょうが、そうでない方や近隣の方の保険金請求がスムースだった場合は、不思議に感じるケースもあるのかもしれないなぁ。と感じております。

この災害続きで、私も被災や長期の停電があり、防災に関する会議への出席をする機会が増えました。

その中でも不思議なのは、自主防災と言いながら、どこか行政、消防、警察頼みだったりする点。

私の場合、阪神淡路大震災が一番の経験になっています。その経験から申し上げますと、まだ被災した場合に、「避難所開設は役所や行政の担当者がカギを開けて」を想定している「有事の際への備え」がほとんどで、避難所となる学校や自治会館のカギを持っているのが自治会役員など地域で数人のことが多く、これが問題。

万が一の大きな災害を想定するなら、自治会の役員、行政の担当者、学校の先生方も、われわれと等しく被災者になります。

その場合にいくら公僕とは言え、避難所開設に来ることができない可能性もありますし、後でそれを責めたりするのは酷です。

また今回の災害続きで地元の議員の方のFACEBOOKの投稿へ、停電などの「早期復旧を訴える」コメントや、ある意味、「早くしろ」的な高圧的なコメントも散見しましたが、誰にも他者や事業者を責める権利はないように感じます。

想定外の大災害の前に、誰にも打つ手がなかったのです。また今後も大きな災害に見舞われた場合などは、とにかく自分の身は自分で守ること。ご近所さんやお友達同士で助け合う。助けてくれそうな知り合いには遠慮なく頼るなど、意識が必要です。

あらゆるテクノロジーを 駆使し始めた業界

代理店はどのように生き残っていくのか

最近は自治会やPTAに加入は義務ではない。との見解や、役員や委員、班長を引き受ける義務が嫌で（現役世代なら気持ちは分かりますが）地域の任意団体に加入しないケースが増加中とのこと。

それが世の流れなのかもしれませんが、視点を変えると自治会活動などに可能な限り積極的に参加して、会社や自宅の近所で知り合いを増やしておくことも重要な「有事の際への備え」なのではないでしょうか。

また自主防災の「自主」の意味も考えて頂きたい。と、私が会議で発言する場合は、このような内容をお伝えするようにいたしております。

今年の災害続きで、各損保の今後の保険金支払いのスピードアップ化の取組みが徐々に報道され始めました。

被災地の状況をリアルタイムに確認できるように、ドローンを飛ばしたり、ライブチャットアプリで現場の鑑定人とリアルタイムにやり取りしたりのいわゆる「ICT」化（NTT西日本のTVCMをご存じの方は、あのCMの「ICT」化で地域振興などのイメージです）。

他には、被災時に銀行口座やキャッシュカードがなくても保険金を受け取れるサービス（個人の火災保険に限定）。AIG損保がセブン銀行と現金受取サービスの提携をし、個人火災保険の契約をされている契約者は、災害による損害について補償が認められた場合、保険金の一部（10万円まで）を、所定の手続後、最短1時間でお近くのセブンイレブンや交通機関、観光地等に設置してある全国のセブン銀行ATMで24時間現金を受け取れることができる。被災後にキャッシュカードや通帳などが手元にない場合であっても、当面の生活資金、生活再建のために必要な資金が確保可能なサービスとのこと。

両方の技術共、インターネット通信網やスマホ&アプリの普及の賜物なのでしょうし、今回の災害続きを教訓にすべての損保において、保険金支払いの簡素化、スピード化をますます進めていくことでしょう。

このセブン銀行での支払いなどを見ていると、いわゆる実店舗のある市中銀行の存在感を揺るがす内容でもあると感じますし、あらゆるテクノロジーを駆使しはじめた損保業界の中で、我々のような代理店はどのように生き残るのか。また業法改正で既存の代理店を抑制しつつ、その一方ではどんな新たな代理店形態が進行しているのか。キチンと情報収集しつつお互い生き残る代理店を目指しましょう。

西田 理恵 ―― 98

保険は「出口」が大事

いざという時のサポートを考える

「保険は出口が大事。どこの会社で何の保険に入ってるか？　よりもどこで加入して、いざというときどういうサポーターがついているかが重要」

そう実感した一か月でした。

毎日出逢うお客様に最良、最善を考えてご相談に乗っていますが、9月4日の台風21号の襲来による被害を始め、この一か月は長年ご契約いただいていたお客様の突然の訃報、お元気だったお客様のがん罹患のご相談などが相次ぎました。

台風に関しては一か月が経ち、災害直後のご連絡でご請求額が確定し保険金の支払い段階まで来ている方と、あらたな被害が見つかった方、フォローのお電話をしたことで店頭にご相談に来られた方、様々でした。年内に修復が終わるか業者さんも対応に追われている毎日です。

また、つい先日お店にこられた奥様とお嬢様の目が赤く憔悴していらしたのでお話しを伺うと、台風後一度お店の前を通って立ち話していたご主人が急に昨日亡くなられたという報告と今後のご相談でした。

お嬢様は愛媛に住んでいて帰ってきた足ですぐに「相談に行こう！」と来てくださったそうです。

私はつい最近ご主人にお会いしたばかりだったのでとてもショックでした。店のスタッフもよく挨拶や立ち話をしていたのでびっくりし、泣きそうになるのをこらえていました。

その日奥様とお嬢様はお通夜の準備などもあるのでおそらく長居はできないだろうと思い、敏速に保険の請求で今すぐできることを対応し、今後の流れをご説明しました。

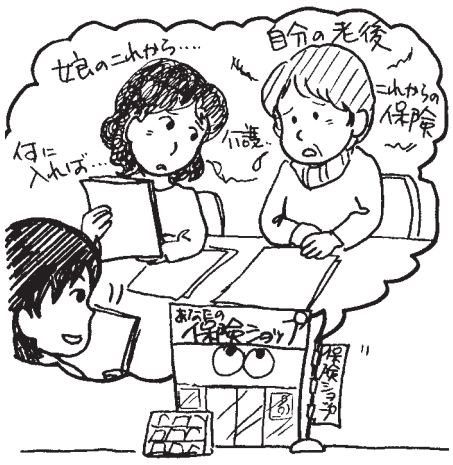
また、お別れにお通夜に行かせていただきたいと伝えると、「一人でも多く主人の話ができる人がいるのは嬉しいです」と言ってくださいました。

保険にご加入いただいていることでそのご家族とのご縁があり、すぐに頼る場所として真っ先に駆けつけてくださったことにこの仕事の重要性と存在価値をあらためて実感させてもらえました。

また、最近がんが見つかったお客様も診断された病院に行ったその足でお店に寄ってくださり、不安な心情を打ち明けたうえで今後どう病気と向き合って行けばいいか？や病院の治療方針が自分の意向と合わない場合どうしたらいいか？といったこれから起こりうる見えない心配事を聴いてほしい、という主旨でした。ご加入いただいている保険でセカンドオピニオンや医療相談が受けられる制度もあり、お客様に寄り添って一緒に病気と闘っていければ、という想いでお話を聴くようにしています。

そのことでお客様が少し楽になられたり、保険の請求をスムーズにできればと思って病院→診察→今後について都度都度相談いただくようになりました。

そう考えると、保険はご加入いただいた時が始まりでこの先とても長いお付き合いになり、請求時、事故のあった時、ご不幸があった時、いつもより添える伴走者として仕えていきたいとより強く思うことができました。



いつも寄り添える「伴走者」としての責務