AIRジャパン
大阪・兵庫

本業支援セミナー開催

実践できる保険料増収

仲辻ブロック長

AIRジャパン大阪・兵庫ブロック(仲辻茂樹ブロック長)は、9月4日午後3時から損保ジャパン神戸ビル8階会議室で、ブロックセミナーを開催した。会員30人のほか、損保ジャパンの研修生など85人が出席した。同ブロックでは、本業支援セミナーとして毎年2回以上研修会を開催しており、今回のセミナーもその一環として行われたもの。AIRジャパン副会長で京都支部福知山分会の金本次郎氏(ロイヤル自動車工業㈱代表取締役)が「実践的！自動車保険増収研修」のテーマで2時間にわたり講演した。

石田氏

開催に先立ち、仲辻ブロック長が「本業支援としてブロックセミナーを開いてきたが、このように多くの人々に集まっていただき感謝している。今日の講師は、本業以上の成果を挙げ、AIR本部副会長の重責ある人だ。明日から実践できる話を聞かせていただけるものと思っている」と開会あいさつをした。

金本氏

損保ジャパンを代表して石田昌彰関西業務部長は、AIRのキャンペーンで「大阪・兵庫ブロックが5月までトップを走っていたが、最後の締めで6位と非常に悔しい思いをした」として、その原因について分析をした上で、今回のセミナー開催の趣旨を述べた。また、講師の金本氏を「金本次郎氏は損保ジャパンのプロ代理店を含め全国代理店の中でも自動車保険販売に関してはトップ。京都支店福知山支社所属の損保ジャパン専属代理店として活躍し、保険販売に関しは自動車整備業としての副業でなく本業との信念を持っている。顧客に対して自信を持って商品を勧めている」とロイヤル自動車工業の損害保険に関する継続率や車両保険の付帯率指標などを挙げ、「今日は、実践から得たそのノウハウを教えていただく」と紹介した。

「代理店として迅速な対応を ―顧客との信頼関係を築く―」

セミナーで金本氏は、「みなさんと同じことをしているが、違いといえば、少し情熱を持って取り組んでいるぐらい」と前置きをして現場で起こっている処理についての考え方を述べた。

まず、顧客は代理店にどのようなことを望んでいるのか、という顧客目線から話を始めた。「事故の際の適切なアドバイス」「いつでも連絡の取れる体制」「迅速な手続きの対応」「現在加入している保険内容の診断」「信頼のおける契約管理」などがあるとした上で、「われわれ代理店と通販との違いは適切な処理ができること。これが代理店として付加価値を高める唯一の違い」と強調、事故慣れをしている顧客はまずいない。いかに早く現場へ行き処理をすることができるかが、顧客との良好な関係を保つポイントであると実践から得た話をする。事故の場合の対応で、「保険会社へ〝フリーダイヤルをしてください〟と平気で言っている代理店がいる。これでは通信販売で買った方がいい。手数料が高い分、きっちりと仕事をするのが当たり前」と断言。質の高いサービスを提供することが、代理店として当然とした上で、現場から得たノウハウを披露した。

実務の中でどのようなところに配慮すべきか。申込書記入の徹底、家族限定、別居の未婚の子、運転者条件の配偶者や家族限定での担保条件や、少しの保険料の差で提供できる車両新価特約の勧め、車両全損修理特約、その時の留意点などを解説した。

さらに保険設計書での注意点として、「被保険者の範囲の確認不足や申込書記載の誤りや記載漏れから、事故の際に保険金が支払われないケースなどがある。契約者のニーズに合わない保険契約になっている」として、具体例を挙げ改善すべき点がどこにあったのかを述べた。

講演の後半は、クイズ形式で実務を解説した。車両保険や対物賠償責任保険、運転者限定特約自動車保険の加入などのケースを取り上げ、支払いの場合はどのようになるのか、金額は、修理代は、代車の修理代は、など参加者に回答を求め分かりやすく解説した。

保険関連
新刊案内

『生命保険 あなたにとってよい営業マン、ダメな営業マン』

イーエフピー㈱代表取締役 **花田 敬著**(中経出版刊)

本書は、保険商品そのものではなく「営業マン」に着目し、消費者の保険選びのアドバイスをしている点が特徴。

著者の花田敬氏は、1993年にライフプランナーとしてソニー生命熊本支社に入社。96年に同社を退社し、保険代理店を設立。99年まで6年連続でMDRT会員。99年には、イーエフピー㈱を設立し、生命保険の比較サイトを開設。現在は、募集人資格を返上し、第三者の立場で一般消費者向けの保険セミナーほか、全国の保険営業マン、企業向けのセミナー・講演、生保、銀行、証券、住宅メーカー、中小企業などの営業コンサルティングなどを行っている。

本書は、花田氏が「生命保険営業に関わって以来〝17年の集大成〟の書」と述べている通り、これまでにない視点で生命保険について解説。一般消費者だけでなく、保険業界人、関係者、営業マン必読の書といえる。

第1章「入り方で生命保険はこんなに変わる」では、生命保険の基本知識を説明。保険商品ではなく、自分の生命保険を考えるに当たり、これだけは覚えておいてほしいこと、気を付けてほしいことなど、基本中の基本に絞っている。第2章「なぜ営業マンを選ばなければならない？」では、「保険の本は数多くあれど、営業マン選びの本はありません」と、なぜ営業マンを選ぶ必要があるのかについて、花田氏が自身の考えを披露。

同氏は、これまで、セミナーなどを通して約3万人の生命保険の営業マンに出会ってきたというが、第3章「どんな人がお客さまに選ばれているか？」では、その中で、実際に顧客に選ばれている営業マンの実例を紹介している。

第4章「営業マンを見極めるポイントはこれ」では、具体的に営業マンを選ぶポイントを説明。第5章「自分から行動を起こしてみよう」では、これまでの「営業マンに勧められて入るもの」という「受け身」の状態から、「これからは、自分でアクションを起こしてみませんか」と提案し、その方法を説明。そして、第6章「立場別・職業別、あなたのベスト営業マン」では、個別の営業マンの選び方を伝授している。

B6判・190ページ、定価1365円(税込み)。

保険毎日新聞社のホームページ
http://www.homai.co.jp
Homai Web

交通事故における
むち打ち損傷問題
栗宇一樹・古笛恵子 編集 〔特別寄稿〕浅田浩之（三菱自動車工業㈱先行車両技術部） 保険毎日新聞社 刊
B5判・315頁
定価3,885円(税込)
送料340円
平成21年3月刊
保険業界のみならず、医学、法学、工学など多くの関係者必読の書
◆ 医学、法学、工学面から分析
◆ 1998年以降の裁判例を中心に検討
◆ 低髄液圧症候群、PTSDにも言及
保険毎日新聞社 〒101-0032 東京都千代田区岩本町1-4-7 電話 03(3865)1401
お申し込みは FAX 03-3865-1431
インターネットからもお申し込み可能です → http://www.homai.co.jp