結心会

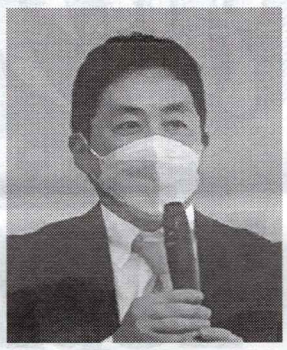
第10回モーター部会開催
生保事業の成功事例紹介

トスアップ率の向上で大きな成果に

一般社団法人保険健全化推進機構結心会（上野直昭会長）は11月9日、あいおいニッセイ同和損保新宿ビル（東京都渋谷区）で、第10回モーター部会を開催した。部会では、保険代理店を防災拠点にする取り組みの提案や、生命保険事業で大きな成果をあげている事例などを紹介した。当日は会場で25人、オンラインで15人が参加した。

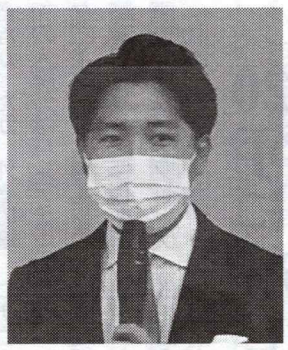
冒頭、㈱アマギ代表取締役でモーター部会副部会長の小川一弘氏があいさつし、「モーター部会も節目の10回目となった。2年半にわたって取り組んできた結果が出始めていて、また生命保険を取り組むことで社員教育にもつながり、顧客との距離も縮まったと感じている。今日は大きな成果を上げている茨城県の磯﨑自動車工業の磯﨑社長と生保担当の小川さんに来ていただいて取り組みの発表をいただくので、しっかり勉強していきましょう」と述べた。

新妻氏

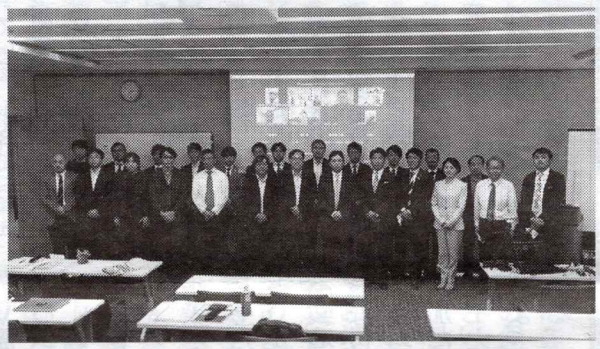

小川一弘氏

続いて、BOSAI SYSTEM㈱代表取締役社長の新妻健将氏が登壇した。

新妻氏は、日本人の防災意識アンケートの中で「大災害が起きても自分は生き残るだろうと思っていますか」と質問した結果、「思っている」が16・1%、「漠然と思っている」が59・3%で全体の75%となったことを紹介。また「防災と聞くと、公助が何とかしてくれるだろうと思っていますか」との質問に対しては、「思っている」が17%、「漠然と思っている」が50・8%と全体の68%を占める結果となったと述べた。


小川拓馬氏

同氏は「人口約1400万人の東京都には救急車が約350台あるが、災害時には道路自体の損壊、ビルが崩れて道路をふさぐ、人が道路を逃げ惑う等もあるので、発災からの数日間、公助が来る確率はほぼゼロだ。そこで、公助に代わる『民間緊急時避難所』を整備工場に設置し、ここに近隣住民が一時避難できるようにしたり、EVカーで携帯電話の充電ができるようにしてはどうか。保険代理店が防災の拠点となり、災害時の地域のハブとなることは自然で、常に安全・安心を発信できると思うので、ぜひ取り組んでみてください」と提案した。


第10回モーター部会の出席者

次に、磯﨑自動車工業㈱生命保険部門総責任者の小川拓馬氏が講演した。同氏は、外資系生命保険会社営業所長から2022年4月に磯﨑自動車工業に転身し、募集人登録以降半年間で生命保険250件、死亡保障金額で21億円の成果を上げた。自身の実績に基づき「生命保険事業を成功させるために必ずやるべきこと」をテーマに発表した。

同氏は、ステップ1として、車検等の顧客をトスアップしてくれる従業員と積極的にコミュニケーションをとって「この人だったら安心して自分のお客さまを紹介できるかも」と思ってもらえるよう、安心感・信頼関係を構築していった。次にステップ2として、自動車業界の現状や未来予想図を共有してもらうことで各人の役割を明確にし、会社として変化していかないと生き残れないことを理解してもらい、かつ生命保険業界の現状把握と保険観醸成に努めたという。ステップ3としては、自分自身の仕事観・保険観を伝え続け、「小川拓馬の生命保険の話を聞いてもらいたい」と従業員全員が思ってもらえるように努め、トスアップ率と質の向上につなげた。最後のステップ4として、「人は20分で42%を忘却し、1カ月後には79%忘却すると言われているので、定期的な保険観醸成研修に務め、トスアップ率の向上に努めた」と述べた。

さらに、「人は感情の生き物であり、論理性を持って感情に訴えることで、人の心が動かされる。従業員全員がなぜ生命保険をやるのか、やらないといけないのか、『お客さまのために自ら取り組みたい』と自発的に行動できる状況を創ることが最優先であると考えている。その上で、具体的トスアップスキームを伝授することで、より精度の高い生命保険事業を可能とすることができると確信した」と語った。

同氏は、この4ステップを経て、本年6月から7月の2カ月で、従業員の協力のもと462枚のアンケートを集めたという。「いただいたご縁を大切に思いつつ生命保険に注力した結果、6月単月で生命保険を101件成約することにつながった。生命保険を案内することで大きなシナジーが起き、双方の事業に大きな影響を与え、磯﨑自動車工業への顧客満足度向上につながっている。変化を恐れず、共にチャレンジすることで『顧客の創造』をモーター部会で成し遂げて行きましょう」と呼び掛けた。

続いて、㈱西自動車商会経営管理室の黒岩岳史氏が講演した。同氏は、車検の顧客に生命保険の声掛けをして生保プロ代理店にトスアップすると、約15%の割合で成約に至っているという自社データを紹介。「もっと声掛けできる機会を創ろうとバースデイメッセージをSNSを通じて1・5カ月前にしてみることを企画した。2カ月間で総数450人に送ったところ、40件の商談につながった。60歳以上の方には響かなかったが、60歳未満の方の開封率も高く、こうした検証を重ねながら、モデルを構築していきたい」と述べた。

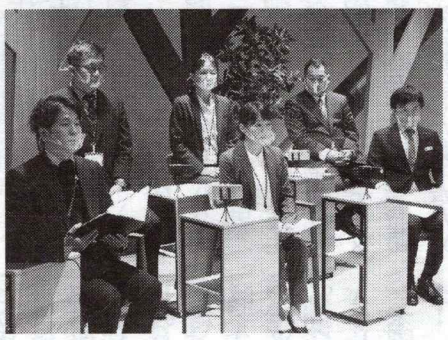
部会の最後には、『象の背中』のDVDを全員で鑑賞し、生命保険の大切さを共有した。今後も最後は、このDVDを鑑賞して終わる流れにすることで意見が一致し、常に顧客に寄り添うモーターチャネル生保代理店を構築していくこととした。

JA共済連

共済事務インストラクター全国交流集会
54人参加、日頃の取組み発表

JA共済連（全国共済農業協同組合連合会）は11月1日、「令和4年度共済事務インストラクター全国交流集会」を開催した。交流集会には、全国のJAから54人の共済事務インストラクターが参加し、JA共済豊洲センター（東京都江東区）での実開催とTeamsを活用したオンラインの併用によるハイブリッド方式で実施した。

共済事務インストラクターとは、組合員・利用者との接点となる支店窓口担当者への指導・支援を行うJA職員の呼称で、2022年10月現在、全国で3681人が活躍している。JA共済事業における自己改革の一つである「JAの事務負荷軽減」を受けてJA窓口の事務手続きが大きく変化する中で、その役割は重要性を増しているという。


パネルディスカッションの様子

そうした中、交流集会では外部講師の講演や少人数による分科会等を通じて、モチベーションの向上、明日から実践できる業務のヒントなどを得ることを目的に、09年度から実施している。

本年度の全国交流集会では、全国本部事務開発部の関戸功部長が開会あいさつを行い、「本日ご参集いただいた皆さまは、JA共済事業における事務面のキーマンだと考える。日々の通常業務と並行して、研修や会議の準備、支店巡回と多忙な日々を過ごされている。本日は、外部講師の講演を通じて皆さまのタイムマネージメントやコミュニケーション能力のスキルアップをサポートするとともに、パネルディスカッションや分科会など、他県のインストラクターとの情報交換を通じて、より多くの活動のヒントを得ていただくことができればと考える」と語った。

パネルディスカッションでは、高野久美子氏（JAいわて中央）、高橋直也氏（JA利根沼田）、浦田綾子氏（JAぎふ）、河野新太郎氏（JA香川県）、川添雄一郎氏（JAからつ）の5人の共済事務インストラクターが参加し、「コロナ禍での研修会、会議の工夫点」「支店巡回、支店窓口担当者への指導について」「キャッシュレス、ペーパーレスの取組みについて」等をテーマに意見交換を行った。

「コロナ禍での研修会の工夫点」のテーマでは、パネリストから「オンラインのコンパクトな研修では、すぐに役立つ内容を伝えることと意思の疎通を図ることを意識している」等の意見が出された。分科会では、少人数（5～7人）のグループに分かれて「事務レベル向上に向けた取り組み」等をテーマに約2時間、工夫点等を発表した。

外部講師による講演会では、ウィルソン・ラーニングワールドワイド㈱専任インストラクターの三木博氏が「効果的な時間管理のススメ～自身と関係者がいきいきと活動するためのヒント～」、フリーアナウンサーの福澤朗氏が「NOチャレンジ　NO　LIFE！チャレンジライフのコミュニケーション術」をそれぞれテーマに講演した。