

## 『ヒトの輪』お客さまの声に応えることで信頼を重ねる

保険健全化推進機構結心会  
会長 上野直昭

我々、保険代理店は「お客さまから依頼されたことは可能な限り対応、一定の解決策を提案する」ことで信頼を積み重ねてきました。一度でも「出来ません」を発すると「だったら出来る場所に聞く」となり、結果、そこからの照会がなくなることを恐れ、必死で対策を考えお客さまとの関係を構築してきました。

今、旬の話題は新しい少額投資非課税制度（新NISA）だと思います。お客さまから新NISAの口座開設依頼があり、証券仲介業の資格がないからとの理由でお断りすると、別の金融機関等で口座開設され、保険の契約も持っていける恐れがあります。日本生命は、新NISA口座の開設依頼をSBI証券にトスアップする座組みを作りましたが、保険代理店の集合体である一般社団法人結心会も同様の体制を構築しました。それがアイザワ証券へのトスアップスキームです。仕組みは単純で、お客さまから新NISA口座開設依頼等があれば、資産形成アンケート用紙とアイザワ証券につなぐ旨の許諾書を記入頂き、結心会を通じてアイザワ証券の全国45支店でNISA口座が開設されるというものです。アイザワ証券は地銀や信金等とも提携しているので化学反応が起きないかと期待しつつ全国の保険代理店に取り扱いを拡大中です。新NISA口座の開設を希望される方の多くは、貯蓄型保険にも関心をお持ちだと思いますので、ここから保険提案もしていきたいと考えています。

更に、お客さまから「なかなか断捨離が進まない」という相談を受けて、服の買い取りの取り次ぎを保険代理店で行うことにしました。株式会社ベクトル（本社：岡山市）と提携した展開ですが、断捨離したい服を買い取りキットの段ボールに入れて送るだけという簡単なスキームで、送料も無料です。発送後、買取金額の連絡があり合意すれば、お客さまにお金が振り込まれます。捨てるつもりの物がお金になれば、断捨離も進みますよね。特に衣服については経産省が衣料品関連業者に対し再生や再利用を求めるルール作りに入ると発表しており、SD

Gs取り組みにも結び付きます。単なる服の買い取りでなく、「サステナブルファッション」という看板を立てれば、お客さまは積極的に来店されると考えています。

また、「地方だと近くのコンビニですら車で行くので運動する機会がない」というお悩みを受けてウォーキング友の会を作ろうと企画しています。これはアシックス商事（本社：神戸市）が作る「足指10本を使って歩くことが出来、転倒防止や認知症予防に効果がある」ウォーキングシューズを保険代理店が販売することからスタートします。購入頂いても実際に歩かないと意味がないので、購入者を集めて友の会を作り、毎月アシックス商事の考案したコースを会員で歩きます。例えば、こんなストーリーを考えています。東京・田町に集合して薩摩藩邸跡などの史跡を巡る5kmコースを歩く。参加者全員完歩しました、とアシックス商事が作るインスタグラムにアップする。するとアシックス商事から参加者にウォーキングシューズの割引券が届く。参加者がこれを個々の知り合いに渡して会員を増やしていく…。将来的には友の会を全国に拡大し、日を決めて、北海道から沖縄までの全会員が一斉に歩けば、大いに話題にもなると思います。アシックス商事は「靴だけではなく健康を提案している」とIRで発表し、保険代理店も「地域住民の健康を守るのは保険代理店の使命である」と発表することが出来れば、すごいことになると考えています。まだ、構想段階ですが、こうした壮大なストーリーも考えながら、実施に向け取り込んでいます。

お客さまから悩み事・困り事を教えて頂くことは沢山あります。それを「ああそうですか」と受け流すのではなく、解決策を考え、お世っかいを焼くことで、お客さまをファンに変えることが出来るのです。一度ファンになって頂くと、今度は「推し活」として我々の提案にも協力して頂けます。こうした関係を維持するためにアイドルは握手会をして直接ファンと接して常に声を聴いているのです。

皆さんは本当にお客さまの声を聴かれていますか。お世っかいを焼いていますか。どのようにしたらお客さまの声が集まるか真剣に考えてみてはいかがでしょうか。