東日本大震災から10年・我々に出来ることは何か

パネルディスカッションを実施

結心会

「一般社団法人保険健全化推進機構　結心会」は2月2日、東京・渋谷区のあいおいニッセイ同和損保新宿ビルで定例会を開き、「東日本大震災から10年・我々に出来ることは何か」をテーマにパネルディスカッションを行った。コーディネーターは株式会社カブト代表の行木隆氏が務め、パネリストとして有限会社モリ保険事務所代表の森雅志氏と一般社団法人ふくしま総合災害対応訓練機構専務理事の佐藤和彦氏が登壇した。

パネルディスカッションのようす

一瞬にして全財産失う　直後から契約者対応に

東日本大震災の津波の影響で甚大な被害を受けた宮城県気仙沼市。この地に創業93年（当時）の老舗代理店を構えていた有限会社モリ保険事務所代表の森氏は、歴史ある社屋そして自身の全財産を一瞬にして津波に奪われた。しかしその直後から、周囲の協力のもとで自身を奮い立たせ、地震保険の契約者対応に全身全霊を傾けた。

森　「震災から10年とひと言でいうが、日常の10年と被災地にとっての10年はまったく違うものだ。震災から10年が経つ今、私は身も心も疲れ果てている。この10年を振り返ったとき、私は被災した代理店として被災地の状況を保険業界に伝えきれていない。そのことが本当に申し訳なく、自分を責めるばかりというのが今の心境だ」

震災発生から2、3週間が経過したころには全国から保険会社の社員が被災地入りした。東京海上日動からも多くの社員が被災地支援で現地を訪れ、鑑定業務や業務支援に尽力した。しかし、普通の生活から一転してトイレも電話も使えず水もない、道路も整備されていないといった状況での支援は過酷なものだった。

森　「現地では保険会社社員のメンタルヘルスの問題が生じた。保険会社の人たちが被災地入りしてわずか滞在期間2週間ほどの間に、ストレスなどが原因で3名が被災地を後にすることを余儀なくされた。被災地の代理店はメンタルヘルス対策をすることもその地を離れることも当然のことながらできない。そのような状況だったのだ」

震災での教訓について森氏は「お客様に保険を提供できるのは私たち保険代理店しかいないということだ」と語る。

森　「保険代理店はお客様を知る責任がある。そして圧倒的に支持される責任がある。なぜなら、お客様から信頼されているのだから。そして、お客様に価値を提供し、そばに寄り添う責任がある。保険を提案し続ける責任がある。こうした思いを持つことで、自分自身がくじけそうなときでもお客様の背中を支え続けることができる。さまざまなビジネスチャンスを探って取り組みを進めるのはすばらしいことだと思う。しかし、私たちは保険代理店なのだから、提案し続けることが何よりも大事なのではないだろうか。このことを皆さんにお伝えしたい」

もう一人のパネリストとして登壇した一般社団法人ふくしま総合災害対応訓練機構専務理事の佐藤氏は、リスクコントロールには災害対応訓練とBCPが両輪として必要だと呼びかけた。同機構は、震災で甚大な被害に見舞われた福島県に人間系の総合災害対応訓練の拠点を整備し活動を開始することで、「災害に強い国、日本」を世界に発信していくことなどを目的に2019年4月に設立された。

リスクに備える必要性伝え続ける

佐藤　「例えば、今こ（定例会会場）で地震や火災にあって、皆さんは生き抜く自信があるでしょうか。私はセミナー会場などで席を選ぶ際、地震を想定して天井に落下物があるようなところの下の席には決して座らないようにしている。また、飲食店に行くときも火災の時に逃げられないような席には座らないことにしている。このように毎日の生活でのリスクをいかにコントロールするかが大事だ」

パネルディスカッションの最後では、コーディネーターの行木氏が森氏と佐藤氏の主張をふまえて総括した。

行木　「保険代理店が情熱を持ってお客様にリスクを理解してもらうように努め続けることは間違いなく必要だ。そのうえで代理店は、BCPという観点からリスクへの備えの必要性と具体的な備え方をきちんとお客様に伝えなければいけない。そして、災害はいつ起きるかわからないため、これらの取り組みを今すぐに行うべきだ」

損保協会
神奈川代協

地震保険セミナー開く

すべてのお客様に地震保険を

山下氏

損保協会と神奈川代協は2月19日、横浜市のかながわ労働プラザで地震保険セミナーを共同開催し、宮城県代協理事で仙台中央支部長の山下晴輝氏と神奈川県温泉地学研究所所長の加藤照之氏が講演した。

セミナー第一部では、山下氏が「東日本大震災で学んだ保険代理店の使命」をテーマに講演。当時調達できずに困ったものとして携帯電話や電気、水道、ガスなどをあげ、とりわけ調達困難だったのがガソリンだったと説明。ガソリンスタンドに長蛇の列ができただけでなく、購入客同士の揉め事も起きた教訓をふまえ、最低限のガソリンの確保を平時のうちから行っておく価値はあると話した。

過去の自身の取り組みを振り返った山下氏は、保険代理店として地震保険を契約者に提案してきたつもりだが、「すべての」契約者に「何度も」地震保険を提案してきたかを自問自答すると、できていなかったと述べ、そのことが反省点だと悔やんだ。こうしたことから、山下氏は「保険料の多寡にかかわらず、すべてのお客様に地震保険を提案することで、お客さまの未来を変えることができる」と呼びかけた。

加藤氏

セミナー第二部では、加藤氏が「神奈川を襲う地震と津波」をテーマに講演。津波から身を守るためには、あらかじめ津波避難マップで避難先を確認し、実際に現地に足を運んでおくことや、津波避難訓練に参加することなどが大切だと話し、「普段からの心構えと自発的な対策や訓練が重要だ」と強調した。

セミナー終了後は神奈川代協会長の三ヶ尻明広氏が挨拶し、地震保険の必要性について言及。「地震保険の普及は私たち保険代理店の使命だ。今日、学んだことを参考に、お客様に地震保険を提供していきたい。今年は東日本大震災から10年となる。また、2年後の2023年には関東大震災から100年という節目を迎える。そのときまでに地震保険の加入率をまだまだ高めていかなければならない」と述べた。

政府の地震調査研究推進本部が作成した全国地震震度予想地図によると、今後30年以内に横浜市で震度6弱以上の地震が発生する確率は82％となっており、全国で2位の高さを示す。2019年度の神奈川県の地震保険付帯率は61・9％となっており、年々上昇傾向にあるが、全国平均の66・7％を下回っている。

コロナ禍の現状把握

埼玉代協新風会

対策を全員で共有

塚田氏

埼玉代協新風会（塚田智史リーダー）は2月4日、オンラインで「コロナ禍の現状把握」をテーマにセミナーを開催した。新型コロナウイルス感染拡大から1年。2回目の緊急事態宣言が発出されたものの、感染への危機感が低くBCPが不十分という現状が見受けられるという。塚田氏は「予防対策のBCPではなく、感染したらどう行動するのかを考えていきたい」と述べ、自社の対策のみならず顧客への有益な情報提供としても活用してほしいと挨拶した。

まず、仲千智氏が新型コロナウイルスに関する情報を提供。感染経路やマスク等の効果、正しい手洗い・手指消毒の仕方など効果があるとされている基本的な対策を改めて紹介した。またPCR検査を受けるまでの流れや問い合わせ先、感染者が発生した際の消毒作業の金額の目安などについても言及。「自治体によって補助金が違う。自社はもちろん、顧客のエリアも事前に調べておくとよい」とアドバイスした。

グループトークは約45分。30人余りが5グループに別れて意見を交換し、最後に各グループのトーク内容が発表され参加者全員で共有した。

【テーマ】

「あなたは、募集人5人の代表者。募集人Bさんと同行した翌朝、だるさと熱っぽさを感じ、コーヒーを飲んでも味がしない。今、あなたはどのような行動をとりますか？」

【講じる対策】

・Bさんの自宅待機を指示
・社員全員へ症状を連絡
・副代表であるAさんに代表代行、事務所の消毒を指示
・保険会社へ連絡
・保健所へ連絡
・顧客へ連絡
・念のために社員全員のPCR検査等

塩野氏

保険会社への連絡は症状が出た段階で連絡が必要なのか、感染が確定した段階の報告なのか保険会社によって違うようだ。また、任意で実施する社員のPCR検査費用は会社が負担するのが妥当との見解も多かった。全契約者や近隣への連絡については偏見を心配する一方で、誠実に公表した方がよいとの意見も出た。

コロナ禍で広がったオンライン面談については「高齢のお客様が多く、オンラインが難しい」現状もあり、自宅へ訪問した際には基本的なマスク・手指消毒は当然のこと、「出されたお茶に口をつけない」と徹底した対策を実施しているという。また、体調不良を感じていなくても「感染しているかもしれない」という意識で行動するように従業員に指示している参加者もいた。この他、コロナに関する休業補償の中には事務所の消毒費用が補償される場合もあるため、取扱商品を確認しておくと良いという情報共有も行われた。

神林早苗教育委員会委員長は、多くの意見から新たな気付きを得ることは大切だと再認識したと講評。その上で、「代表者が重症化するケースもあり得る。コロナのみならず入院や重症のケースを想定したBCPは重要」と述べ、あらゆるケースを想定した実効性のあるBCPを従業員全員で共有してほしいと呼び掛けた。塩野忠会長は、いつ感染するかわからない状況とし、「特に高齢のお客様に感染させてしまうのはあってはならないこと」と強調。顧客と自社を守るためにも常に危機意識を持って行動してほしいと挨拶し、閉会した。