

本 災 日 震 東 大

経営革新アカデミー

代理店の現状と未来を探る

緊急座談会

東日本大震災では東北地方を中心に多くの代理店が被災した。事務所は無事だったものの、顧客の3分の2を失ったケースもある。こうした現状の中で、代理店はどのように立ち向かい、将来に向けての青写真を描けばよいのか。今回、ウェブ上のSNSなどを通して代理店支援を行っている「経営革新アカデミー」のメンバーに、代理店の置かれている現状や今後の方向性などを聞いた。(座談会日時：2011年4月19日)

—はじめに、ひとに心より敬意を表したい。被災地の皆さまに、被災地をめぐり、被災地を支援したい。被災地の皆さまに、被災地をめぐり、被災地を支援したい。

松本 まずは、この度の東日本大震災により被災された皆さまに、謹んでお見舞いを申し上げたい。また、被災地にありながらも顧客のために賢明に支援されていらっしゃる保険代理店の皆さまに、現状について。

安東 SNSやメールで安否確認を行った。被災した仙台の会員から、「事務所は被災しなかったものの顧客の3分の2を津波で失った。3分の1しか残っていない状況で、明日から何をしようか分からない。過去、震災に遭った代理店は何か考えていたのか」という相談があったが、阪神・淡路大震災を経験した代理店がとにかく顧客回りをしたこと、石川県の能登半島地震で被災した代理店も同様に顧客回りをした体験談を被災した代理店に伝えた。



松本氏

松本 安否確認と被害状況の確認しかできないのかもしれない。保険代理店は、顧客が地震保険に加入していれば保険を通じて役立てるが、地震保険の付保率を見る限り無理にでも地震保険を勧めなければよかつたと思う。



行木氏

安東 福島県の代理店は津波被害は免れたが、避難地区のため、本人も顧客も退去せざるを得ず、町を離れること以外の選択肢がない状況だ。

行木 JC(日本青年会議所)の支援物資の配給で石巻に1泊2日で行った。大きな避難所は落ち着いているので、物資が届きにくい場所を回って配給を行った。高台にある代理店事務所は無事なところが多かったよう

顧客の3分の2を失った代理店も

力感を感じている代理店もあるはず。わたし自身、震災当日は仙台で3社の代理店と一緒だったが、塩釜の代理店は事務所の1階が津波で被害に遭い、車も流された。もう二社は事務所の中がひ

土地で一から新しい顧客を見つけてのは至難の業だ。残念ながら廃業を余儀なくされる代理店が出る可能性もあるのではないだろうか。

松本 契約では中途解約が発生するが、契約減少だけではなく、代理店手数料の戻し入れが発生する。保険会社も、戻し入れる手数料の繰り延べは可能だが、免除まではなかなか難しいだろう。

佐野 法人代理店であれば、廃業して債務を免除してもらい、個人で再生するという選択肢も可能

集広告の掲載を始めているところもある。被災地以外で社員として働いて復興後に戻るケースと、被災地の代理店を支店や出張所化する考え方の二通りがある。

松本 保険会社に返すべき手数料を返さずに倒産した場合、代理店として再度委託を受けてスタートするのは厳しいのではないかと。

安東 地元の代理店ではそうした仕事が多くある。鑑定人を募集しているケースもあるようだ。

佐野 もともと火災保険関係では鑑定人が少ない。技術的に高いレベルが求められるために養成に時間が掛かるからだ。現在、損保会社だけでは間に合わず、グループの生保会社の管理職が地震保険の研修を受けて鑑定

松本 今回、地域密着の強みが保険金支払いの部分では間違いなく発揮されたと思うが、一方で経営という意味における脆弱(せいじやく)性が顕著に出たのかもしれない。今後は、遠方の代理店同士が手を組んで有事に備えるという発想が出る。

松本 本来、代理店が果たす役割は、顧客と保険会社間の情報格差を埋め、顧客には適正提案を行い、保険会社には適正な保険引き受けと保険金の支払いを支援することにある。身元確認できない中で、誰の言葉を信用して保険金を支払うのかを考えると、代理店の言葉しかない。保険代理店はそのことを自覚し、顧客のスムーズな保険金の支払いのために必要な情報を普段から収集しておく必要がある。

松本 被災地の代理店はどのような活動を。松本 被災地の代理店からは日常業務プラス地震査定、それに車両滅失の確率が高い。しっかりとメールアドレスの情報を保持している代理店は、被災した翌日に、「これからの3日間は、24時間体制で対応します。保険以外のささいなことでも困ったことは何でも連絡してください」と顧客にメールを送ることで信頼をさらに深めていた。

佐野 保険代理店同士も携帯メールアドレスを共有し合うことで、いざというときに助け合えることができる。有事の際の行動の仕方を考えておかなければならない。

松本 保険代理店が事業を継続するためには、顧客に継続してもらうことが前提であり、顧客を守ることも代理店の最大の使命だと思ふ。単に保険を売るだけでなく、保険の活用を通して個人や家庭の存続、事業の存続を支援していくことが重要だ。最終的には、顧客を守ることで自分自身を守ることにつながる。地震大国である日本に住む限り、地震災害はいつ振り掛かるかわからない。保険の原点に戻り、ワン・フォー・オール、オール・フォー・ワンの精神で、自分のためだけでなく、支え合う発想で地震保険を勧めるべきだ。地震保険の普及を通じて震災から日本や地域を守ることも重要なプロ

出席者(50音順)

- 安東邦彦氏 (株)ブレインマークス社長
- 佐野友映氏 (株)AIP常務
- 行木隆氏 (株)カプト社長
- 松本一成氏 (ARICEホールディングス)社長



安東氏



佐野氏

今、被災地の代理店帯メールアドレスを代理店

松本 被災地の代理店帯メールアドレスを代理店

松本 被災地の代理店帯メールアドレスを代理店

松本 被災地の代理店帯メールアドレスを代理店