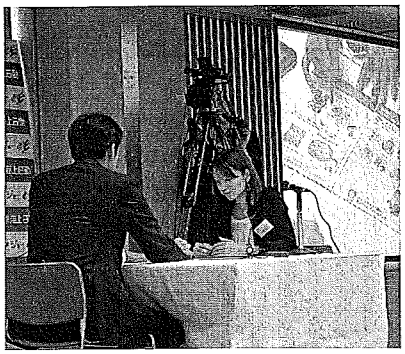
―東京海上日動―

「営損協働ロープレ披露会」開く

代理店が営業・損害サービス両面から発表

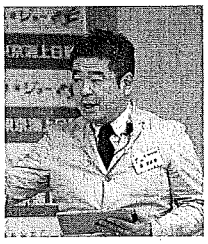
東京海上日動は5月22日、東京海上日動本社（東京都千代田区）で、東日本大震災で得た気付きを踏まえ、「お客さまとの接点で、営業・損害・代理店が一体となっていかに価値提供を行うべきか」を、具体的に示す取り組みとして、「営業損害協働ロールプレイング（ロープレ）披露会」を開催した。当日は、代表の4代理店が営業と損害サービスの側面からロープレを披露した後、東日本大震災で被災した代理店が「東日本大震災、その時…本当の支えとは何かを考える」と題して講演した。会場には東京、神奈川など関東近郊から多数の代理店が参集し、その模様は全国の支店に中継された。

「伝えます　お客様をこころから想う気持ち。届けます　代理店さんとともに、一歩先の安心。」をスローガンに、募集から事故対応・解決までの各場面で〝どのように価値を顧客に届ける〟という同会の趣旨について説明した深尾邦彦副社長は、「それをロープレで披露することにより、今後のお客さまとの接点強化の取り組みの参考例になることを願う」と強調。また、「4月から新たな中期計画がスタートした。計画の目指すところは〝お客さまに品質をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社〟にある。その取り組みの柱として〝お客さまとの接点強化〟を代理店と一体となって実現したい」と述べた。



実演のようす

前半の営業ロープレでは、「自動車保険」と「超保険」の募集を想定し、代理店としての強みを伝える工夫やコンサルティング力を生かしたトークを行いながらタブレット端末を活用する場面などを実演した。講評した消費生活問題の専門家は、「自動車保険の更新」を実演した㈱ABC保険（岡山支店・倉敷支社）の川西聖視取締役専務について「滑舌もよく、話のタイミング、声も含めて聞きやすかった。相手の話を聞き出す話法もよかった」と評価。また、「超保険のご提案」を実演した㈱お客様相談室（京葉支店・船橋支社）の本間弘明代表取締役社長については「タブレット端末を効果的に使用していたこと、メールを活用した顧客との接点の持ち方が自然でうまい」と評し、「両演者共、素晴らしいロープレだった」と絶賛した。



森社長の講演

後半の損害ロープレでは、代理店と東京海上日動の損害サービス担当者が「初期対応と経過報告」の実演（東海日動パートナーズ静岡／上杉氏）と、契約者の意向を踏まえ物損事故の過失交渉を行い、その結果を代理店が契約者に伝える「過失交渉と経過報告」の実演（埼玉中央支店・新都心支社　若生保険事務所／佐竹氏）を相手保険会社との交渉プロセスなども交え披露した。講評を求められた法律の専門家はコメントの中で、ロープレ披露会開催の意義とともに、実演者のトークの技術力、顧客への説明力を高く評価した。

また、㈲モリ保険事務所（仙台支店・気仙沼支社）の森雅志氏が「東日本大震災、その時…本当の支えとは何かを考える」をテーマに講演。東日本大震災で被災してから今日までの取り組みを説明するとともに、震災を通じて感じたこととして「一番大切なのは生きること、生きぬくこと。お客さまが生きるため、生きぬくために代理店が協力できることは最適な保険をご提案すること」と強調した。

会の最後に隅修三社長＝写真・右から3人目＝からロープレを披露した4人に感謝状と記念品を贈呈。隅社長は「『2の企業もお客さま本位や第一主義を掲げている。われわれはお客さまとの接点強化を掲げ、取り組んでいるが実現は難しい。保険の提案から始まり、事故の対応などお客さまとの接点を多く持つが、そのすべてがお客さまにとって信頼の置ける快適なものでなければならず、今回紹介したタブレット端末には大きな期待をかけている。ハード面としての活用に留まらず、きょう実演いただいた代理店のように、素晴らしいお客さま対応を実践している人の手法も取り入れられたらいいと思っている。さまざまなお客さまとの接点をより快適にできるようタブレット端末の活用を進めていきたい」と述べた。

金融機関窓販

第一フロンティア生命

青森銀行で「プレミアハピネス」販売

第一フロンティア生命は6月8日から、㈱青森銀行（浜谷哲頭取）で、生存保障重視型個人年金保険「プレミアハピネス」の販売を開始した。同商品は、5年間の運用期間で顧客の資産を堅実にふやすことのできる年金保険。基準利率に基づき、契約日に5年後の年金原資額が決まる。保険期間の中途で解約したときの受取額も契約時に決まるため、一時払い保険料と同額になる年月数があらかじめ分かる。

また、5年以内に亡くなったときは、一時払い保険料と同額の死亡給付金を受け取れる。死亡給付金は、生前に誰に残すかを決めておくことができるため、相続準備にも活用できる。

そのほか、5年後の年金原資額の受取方法として、年金（3年、5年、10年確定年金）・一括受取を用意し、顧客のライフプランに応じた方法を選択できる仕組みとするなど、顧客の多様なニーズにきめ細かく応えることができる商品。

同社では、今後も第一生命グループの総合力を最大限に生かし、顧客ニーズに対応した商品・サービスをタイムリーに提供していくとしている。

三井住友海上プライマリー生命

栃木銀行で「しあわせ、ずっと」発売

三井住友海上プライマリー生命は、6月11日から、㈱栃木銀行（本店：栃木県宇都宮市、菊池康雄取締役頭取）で、円建終身移行特約付通貨選択利率更改型終身保険「しあわせ、ずっと」の販売を開始した。

同商品は、日本円よりも比較的高い利率で運用できる外貨建て運用の終身保険に、円建てで運用資産を自動確保する円建て資産自動確保機能を組み合わせたもの。この組み合わせにより、目標値を設定することで外貨建て運用の最大の不安要素である為替の変動のタイミングをとらえて、期待した円建て資産を確保し、終身保険の目的である資産を確実にのこすことが可能となる。

また、円建終身へ移行し、かつ契約日から3年経過以後であれば、年金移行特約を付加することで契約のすべてを将来の死亡保障に変えて、年金で受け取ることも可能。顧客の資産を運用し、相続だけでなく、年金として自身のために使うニーズにも応える商品となっている。

なお、同商品は、告知なしで入れるため、健康状態に不安のある顧客や年齢的に終身保険は難しいと考えている顧客も申し込める。さらに、申し込み金額を100万円からとすることで、広い世代の顧客が申し込めるようにした。