

時流を見る 時代を造る

経営リスクの「ツボ」をチェック!!

◇ 56 ◇

規制緩和をはじめとれまにになかった保険の大切さを伝え、
 する社会の動きとも本来の機能の裏づけを保障を持っていただ
 に、保険業界も大きなもつ安心のブランド」た後も「きちんとお世
 変革期を迎えつつ
 あります。チャネ
 ルも多様化してい
 ます。

弊社が運営して

いる「保
 険ほっと
 ライン」

ネットワークでは、売
 りたい人が、売りたい
 場所、売りたい物を、

「保障を持つこと
 大切な」お客様が自
 己の売りたい主体の保
 険販売文化の中で、こ
 らきちんと考えること
 たいと思っています。い
 そして、限りなくは

直営店に根付く「信条」

保険流通改革に挑戦(その2)

明るく、やさしい思いやりを持
 清潔なス べて保険本来の仕事が
 ペースで したい。などの基本理

話させていただく」た お客様の保険に対する 念を各店舗で実践し続
 めに販売のみを目的と 不安や疑問を取り除い ける事で「安心のプラ
 したショップでなく、お 心地よいサービス」を築くことがで
 お客様主体のサービ スを提供したい。すべて きると確信していま
 ョップを各地に増やし において適正でありた す。これらの基本理念
 たいと思っ います。い。そして、限りなくは



△プロフィール△山田 ゆかり氏やまた・ゆ
 かり) 日本で初めて保険の来店型ショップ
 を愛知県安城市で13年前に開業。この間、相談
 実績30万件以上。現在、東
 名阪に20ショップを展開
 中。従業員70人。会社の中
 核業務として「保険シ
 ョップ大学」を運営し、多く
 の保険ショップ経営者を
 輩出している。

解決策提示へスキル向上

各ショップに掲げられる信条

信 条

保険ほっとラインは、
 「保険をきちんとお持ちですか？」
 この問いかけをすべての人にし続けています。
 保険ほっとラインは、
 保険本来の目的である「保障を持つことの大切さ」
 「お客様が自らきちんと考えることの大切さ」をお伝えし、
 保障を持っていた後も「きちんとお世話をさせていただく」
 お客様主体のサービスショップでありたいと思いを。
 保険ほっとラインは、
 すべてにおいて適正でありたい。そして
 限りなく優しい思いやりを持って
 保険本来の仕事をしたいと思っています。

ほっとラインと徹底して行っている
 の各店舗に掲 げられています。座学の中でサービ
 前号でも記 実際の接客を通してスキ
 したように、 ルアッ プを図っていき
 一番の重要事 ます。
 項である人の 《信条》の一節にお
 育成について る限りなくやさしい思
 も《信条》を いやりを持って身
 基本として、 を持って学ぶ場面が日
 初期研修時に 々の直営店の業務のな
 座学・OJT かにあります。
 【マイコミュニケー
 ション代表取締役 山
 田ゆかり】

それは、保険の給付
 手続きの業務です。給
 付手続きの場面では、
 ショップのスタッフは
 「保険を売る人」では
 なく「お役に立つ人」
 として存在します。ご
 契約者の方が、または
 ご家族の方がご病気に
 なってしまったわたり、
 亡くなってしまわれた
 りなど、お客様の方が
 一の時に、お役に立つ
 当事者としての役割を
 数多く経験する事で、
 限りなくやさしい思い
 やりが自然と身につい
 ていきます。給付業務
 はサービ スショップの
 役割の原点だと捉えて
 います。