給与の計算にミス
作業工程見直しツール作成

【ミスから生まれる?】

先日、スタッフの給与を誤って計算してしまう失敗をしてしまいました。会社への信頼を前提に働くスタッフにとって、給与計算のミスは信頼を損ねる行為です。スタッフから誤りの指摘があった際に、事の重大性を感じました。

そのミスの原因は次のとおりです。弊社は固定給制ですが、一部のスタッフには委任型の給与体系（コミッション制）を取り入れています。これは本人の活動実態を考慮して、勤務時間の制約などに自由性を持たせるためです。

その給与計算は、保険会社から提供される「代理店手数料明細」を元に按分計算して支払えば良い訳ですが、Excelで集計をし直す作業も発生します。「代理店手数料明細」からExcelでデータ加工し、時にはデータを手直しして集計します。そこに人的な作業を要した結果、ミスが発生した訳です。

人的な作業工程が多ければ、その分ミスの発生要因も多くなります。

そこで、これを機にICHIGO SYSTEM（業務システム）に「代理店手数料の計算ツール※」を追加することにしました。保険会社が提供している「代理店手数料明細」のデータをダウンロードしてICHIGO SYSTEMに取り込んで計算するシステムです。データとして取り込んで、システム内部で加工すれば人的な作業の工程を少なくすることができます。（注．そのスタッフへは、この社内システムの改善を元に、給与再計算の是正を実施することとしました）

※このツールは弊社（一期保険事務所）のホームページからダウンロードできます。（ただし、東京海上日動の代理店に適応）

基本業務は20％
80％が補足に費やす

【20対80】

さて、今回は少しだけシステム開発の苦労をお話させてください。

システムの必要性は、このようなミスの改善が発端となるケースや、作業を効率化するための問題点が明らかなケースなどが要因となっています。そして、システムを組むには、その要因を分析し、実行するための作業をイメージしなくてはプログラムは完成しません。「要因の改善」を目的とした基本のプログラムを組み、そこに「作業イメージを実行」するための補足プログラムを加えて設計します。

こんな具合でシステムのプログラムを組んでいると、つくづく思うことがあります。今回のように「手数料を集計する機能」だけなら、全体の20％程度の基本プログラムで事足ります。しかし、そこに数多くの補足プログラムも加えなくてはならないから大変です。それは、人が操作する以上、コンピュータでは予測できない事を人間は操作してしまうため、その回避処理（操作誘導やエラー処理）のプログラムも組まなくてはならないのです。その補足プログラムが全体の80％を締めることになってしまうのです。

【代理店のお仕事も同じ】

このプログラムの割合比率（20対80）は、実は代理店のお仕事も同じような割合構造ではないでしょうか。「契約の獲得と更新」を基本の業務とするならば、それをシンプルに実行するだけなら代理店の業務は20％程度でしょう。しかし、その基本の業務にプラスして、様々なお客様への対応があり、保険会社のルールや社内の業務整理などが補足され、その業務が80％を占めているのではないでしょうか。そして、より良いサービスの提供や、より業績の拡大を実現するために、この80％こそが自社のイメージした方向性に向けて最も重要な業務比率となっているのです。

先月（6月）に同紙面に掲載させていただきました「人的な障害」（トップダウンした業務や決定した取り組みに協力しないスタッフ）への対応も、この80％の業務に含まれるでしょう。前述でお話したように「人間は予測できない事を実行してしまうため」基本の代理店業務（基本プログラム）だけでは成立させることが難しいのです。

20％の基本の業務は直接利益を生むのに対して、80％の業務の実行には経費が伴います。会社のスキーム（枠組み）として完成すれば、利益を生む相乗効果になるのですが、まだまだ多くの代理店さんは試行錯誤の現状ではないでしょうか。もちろん弊社も試行錯誤のお仲間です。

地域密着代理店の 一期一会〔10〕

株式会社ライフデザイン
代表取締役　福井 雅人
■ライフデザインHP　http://hoken-f.com/
■福井FPブログ　http://ameblo.jp/life5565/

こんにちは。ライフデザインの福井です。

最近の自動車事故案件で直近に運転免許証を取得した若者が家族の車を使用し、年齢条件が合わず自動車保険が使用できない交通事故が相次ぎました（ともに相手方の保険ですが…）。幸いにも人身事故でなく被害者の損害も少なく無事に示談となりました。

もちろんこのようなケースでは契約者であるご両親が運転年齢条件の変更をされていれば問題はなかったのですが、運転者である若者の自覚も必要だと思います。

今月は通常の保険の仕事に加え、地元の大学や高等専門学校などで十代の学生さんに保険の講義をさせていただく機会ができました。これまでは独自の講義資料を作成していましたが、今回より損保協会のご協力で、「そんぽのホント」という小冊子を提供していただき、講義をさせていただくことになりました。

この小冊子は自動車事故や海外旅行保険など損害保険についてクイズ形式でわかりやすく学べる内容になっており、これから社会人として生活していく上で自分自身のためにも相手のためにもいざというときの備えとして保険の必要性をわかりやすくお伝えできるものです。

また、生命保険の講義の場合は、生命保険文化センターの「ほけんのキホン」がイラストも豊富に使用されており、とてもわかりやすいガイドブックです。

これからも保険販売だけではなく、多くの方に保険の素晴らしさや大切なポイントをお伝えしていきたいと思います。

大学などで保険の講義
保険の素晴らしさ伝えたい

現代人のカルテ
知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

218

震災で露呈した戦後教育の「病」

6月の最高気温を1度以上も上回る異常が埼玉県熊谷市で観測されたのを皮切りに、異常に早い梅雨明け宣言など「異常」というキーワードが今年も頻繁に聞かれています。

私たちが忘れてならないのは「異常」な気温や天候は「結果」であって、問題となるのは「原因」であるのは言うまでもありません。

異常な結果が出るということは異常な原因があるのですから、それを調査し、報道しなければ異常の結果だけをいくら伝えてもあまり意味がありません。

3月11日の大地震、そしてそれよりも大きな災害を今後数十年にわたってもたらすであろう東京電力福島第一原子力発電所の事故と不祥事を考えるに際しても、「原因」を究明することで今後の対策をたてることが可能になるのです。

それにつけても今回の騒動を見ていると、リーダーたるべき人たちの頼りなさと、現場の人たちの素晴らしさは、あまりに皮肉な対照性を示しています。

例えば、内閣総理大臣菅直人以下政府・与党はもちろん、野党の議員、中央省庁の官僚、そして学会の専門家、さらに真実を十分に伝えていないのではと思われるテレビや新聞などのマスメディアは、誰が見てもその頼りなさを満天下に示し、その内容のなさを暴露したといえます。

反対に、福島第一原子力発電所長の吉田氏を筆頭に、現場で不眠不休の活動をしている職員、自衛隊員や警察官、全国各地から参集したボランティアの人たち、何より「未曾有の国難」ともいわれる現状の中で、必死で生活されている被災者の人たちには頭の下がる思いです。

さらに人間と別れざるを得なかった家畜やペットたちも「生きる」ためにもがいています。

平時には特に目立たないことでも、有事になると、その優劣が明白になってしまいます。

日本はかねてより、国民の平均値は非常に高いにもかかわらず、リーダーの育成を明治以降、特に昭和20年代以降おろそかにしてきたことが、今回の大惨事で露呈したといえます。

ここ数年、一年おきといっていいぐらい、首相が替っています。日本のリーダーとなるべき人材、リーダーを育てる人材が不足しているのでしょうか。今の日本の社会環境や、どちらかといえば画一的な教育などが、本物のリーダーが育たない状況を作っているのでしょうか。

今回の東京電力福島第一原子力発電所の事故・不祥事では、原子力発電は安全だという過信がもろくも崩れ、しかもその代償は非常に大きなものとなり、原子力発電に対する懸念が世界の国々に広がりました。

今後は、日本・世界の未来を明るいものにする気があるのならば、一部の人にだけ一時的に利益をもたらすように見え、実は悲劇という名の終着点しかない「原子力発電」とこの機会に決別し、日本の新たなるエネルギー政策のあり方を模索すべきではないでしょうか。

政治家や役人、そしてマスメディアの人たち！あなた方の中で自分の子どもたちのことを考えていない人はいないはずです。とすれば、結論は一つしかないでしょう。

畏友・原丈人（デフタパートナーズ会長／ザンビア国大統領顧問／日本国財務省参与で筆者と追手門学院小学部1年い組以来50数年の友人）が月刊「VOICE」で論文を発表しています。是非ご一読を。

今こそ原子力発電との決別を
「異常」なのはただの結果
問題である「原因」の調査が急務