売上の8割は2割の顧客から

【働かないアリ】

経済において、全体の数値の大部分は、一部の要素が生み出しているという説があります。例えば、売上の8割は全顧客の2割が生み出している経験則が成立しており、よって売上を伸ばすには顧客全員よりも、2割の顧客に的を絞ったサービスを行う方が効率的であるということです。この説は、皆さまもご存じのパレートの法則です。

この類似の法則で「働かないアリ」の話があります。働きアリは、その名の如くすべてのアリが働いているかというと、実はそうでもなく、2割のアリは常にさぼっている実験結果があります。では、その2割を除いて精鋭のチームを構成すれば良いのかと考えますが、そうはいかないようです。面白いことに、その働かない2割のアリを除いても、残りの8割のアリの中から、同じように働かないアリが2割ほど現れてくるから不思議です。集団におけるバランス維持には不可欠な要素なのかもしれませんね。

思えば、弊社の労働バランスも同じように感じます。業務のケースごとに2割ほどのアリは現れます。また、私自身も、無駄な処理を省いて1つの業務に取り掛かるのですが、やはり、その業務に2割ほどアリ化していることに気がつきます。

説明の仕方に難しさ
お客様の必要に合わせる

【よく検討します】

このバランスは、お客様への商品説明の割合にもいえることかもしれません。お客様にご納得いただくため、お勧めの保険内容をどれほど説明すれば有効なのでしょう。

これは、私がまだパソコン初心者だった頃のお話です。家電ショップで店員さんが熱心にパソコンの説明をしてくれました。とても丁寧でわかりやすい説明で、一つ一つの機能に「へえー」と感心するばかりです。30分ほど機能説明を聞き、おおよそ、ほとんどの機能の説明を受けた気がします。しかし、お勧めのパソコンを購入する決心には至りませんでした。店員さんに、お礼とともに「よく検討します」と言葉を残して店を出ました。

なぜ、私は、あれほど熱心な店員さんが勧めるパソコンを購入しなかったのでしょう?! 何かしら「腹いっぱい」の満腹感を覚えてしまったのか、あるいは「もう少し勉強してパソコンの知識を持ったほうが、より良い商品が購入できるかもしれない」といった欲が出てきたのでしょうか。

熱心に機能を説明する店員さんを、何処か冷ややかに客観視している自分がいます。その店員さんが、自分の知識の披露に酔っているかのように見えていたのかもしれません。もちろん、この自己分析は私が顧客の立場での勝手な心理です。

今度は、私が営業の立場で省みると、確かに説明の過多で成約に至らなかった経験があります。

すべての補償のメリットや必要性をお話し、一つ一つの補償内容にご納得をいただいた気もしたのですが、残念ながら契約には至りません。「よく検討します」と、お客様の断りの常套句を聞かされたものです。これは自己満足な営業に陥ってしまった反省の経験です。

逆に、お客様に合わせ必要な補償を絞ってご説明した場合には、スムーズに契約をいただけます。私の営業スタイルには、この「手抜き」ともいえる手法の方が成約率がはるかに高いのです。前述のパレートの法則どおり、お客様の購買意欲の8割は、2割の必要性に的を絞った説明の方が効果は出る証明ですね（私の場合）。もちろんオールマイティではありませんが…。

「過ぎたるは、なお及ばざるが如し」この孔子の御言葉は、私の営業スタイルにピッタリです。

「思いっきり説明義務違反の営業スタイルだ」…と突っ込まれそうですが、以前、本紙でコンプライアンスのお話をさせていただいたように、保険契約に関わるすべてを知っていただき、お客様の理解のもと契約することがベストでしょう。また、成約率が高いからといって、お客様の満足度も高いかというと、違うかもしれません。しかしながら、難しい保険の説明に、あきらかにお客様のうんざり感を察知しても、なおも説明を続けるかどうかの引き際は、とても難しくなってきました。

他人によるうんざり感を抱くこともなく、気楽に買い物ができる環境は、現在当たり前の時代となっている中、保険のネット通販が伸びている理由も個人的に理解できるこの頃です。お一人お一人のお客様にお会いするたび、ことさら代理店の存在意義を考えさせられます。時代に合わせた新しい存在意義を見出すか、古くとも今までの存在意義を重んじるかは、私にはとても見極めることはできません。

・・・ん。

≪9≫

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

株式会社一期（いちご）保険事務所
代表取締役　石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

地域密着代理店の

一期一会〔12〕

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。

携帯電話をiPhone4に変更して一年が経ちました。ここ最近のスマートフォンの浸透ぶりは目を見張るものがあります。私も日々、便利で安心できるツールであると実感していますが、今回さらにiPad2を購入し、早速、保険の仕事で活用しています。

これまで鞄の中を占めていたパンフレットの類はすべてPDFでスキャナーし、iPadのアプリの棚の中に理路整然と収まっています（写真）。

iPadを仕事に活用
パンフなどペーパーレスに

おかげでこれまでずっしりと重かった鞄が軽くなりとても軽快です。

損保と生保のパンフレットなどをほとんど納めていますので、お客様の前で肝心な時、パンフレットがなく困ってしまうことがありません。

またお客様も非常に関心を持って見ていただけるので、自然に多種目販売につなげることができそうです。その他動画を使ってのプレゼンから自動車事故の際によく利用する判例タイムズもiPad用のものがありとても便利です。

便利さだけでなく、我々の保険業界は商品改定などの度に既存のパンフレットなどが無駄になり、大量のゴミとなっています。業界全体でこのようなタブレット端末を利用しペーパーレス化の一層の進化を望みます。

（今回でこの欄を終らさせていただきます。ご愛読ありがとうございました）

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

222

代表選に影響与えたNHKの誤報

2006年9月、5年5か月の長期政権であった小泉純一郎氏からバトンは安倍晋三氏に。以降、福田康夫氏、麻生太郎氏、今となっては遠い過去のように思われる「政権交代選挙」で民主党が圧勝して大きな期待と共に登場した鳩山由紀夫氏。そして菅直人氏も先日、退陣して、野田佳彦氏が総理に就任したのは、読者諸氏のご存じの通りです。

これだけ短期間に一国のトップが就退任を繰り返しているにもかかわらず、社会がそれなりに機能していることは日本社会がまさに政治主導ではなく、官僚主導で動かされている証左といえます。加えて、今回の民主党代表選でもマスメディアの暴走が見られたことをご存じでしょうか。

8月29日午後1時、5名が出馬して代表選が実施されたのですが、過半数を制する候補者がいなかったため、上位2者による決戦投票になりました。

あのNHKが「馬淵澄夫氏は2位以内に残れなかった場合『海江田氏以外を支持する』と述べた」と決選投票を前にニュースを流しました。そのため、前原氏、鹿野氏の支持層は日和見主義的に勝ち馬、即ち馬淵支持者も支援するはずの野田氏に票が流れ、結果1回目で2位だった野田氏が代表に選出されました。

その直後、NHKは先ほどのニュースは「海江田氏以外ではなく海江田氏の誤りでした」と訂正の報道を白々しく流したときにはすべて終わっていたのです。

もちろん、NHKが勝手に一国の総理を決めることになる民主党代表選に介入できるはずがありません。とすれば、NHKに意図的な誤報を流させる力を持っていたのはだれか。

霞ヶ関の官僚や報道機関（特にNHK）で将来を嘱望される若手の多くは海外に出向します。しかし、アジア、アフリカ、中南米に出向することはありません。その多くは欧州（英仏など）か米国に行きます。現地で学ぶなかで重要なのは人的交流なのです。

これは決して悪いことではありません。しかし、お勉強だけ一生懸命してきて、あまり深さも広がりもない、即ち趣味や教養のない人間は現地では劣等感を持ち日本に帰ってくると、日本人に対しては安物の優越感を持つという怪しげな人間像が形成されることが往々にしてあるのです。

そして彼らが日本人でありながら米国や欧州の意向を汲んで、日本の政治・経済を動かしているとしたら…。

霞ヶ関の官僚、そしてマスメディアの人達、日本に生まれたのも何かの縁です。日本を愛して、日本人、特に子どもたちに優しくして欲しいと強く念じています。

一時のように福島第一原発のこともニュースにならなくなってきました。とはいっても状況が沈静化しているのではありません。私たちも含め、原発のことに「慣れ」てきており、ニュース価値が下がってしまったのが大きな原因です。海外の基準で見れば、未だに「FUKUSHIMA」で日常生活を送る人たちが数多くいるなど信じられないことなのです。

10年後なり20年後、今回の事故で体内被爆した恐れのある人たちのがん発生率が高まるのではないかという記事が週刊誌で報道され始めました。科学的に検証したわけではありませんので何とも言えないのですが、新聞社系の週刊誌が報道していることを考えればそれなりに注意しなければなりません。

福島やその近辺に生活を送る多くの人達、そのなかにはこの国の未来を担っていく子どもたちがたくさんいます。子どもたちの健康管理には国家、社会をあげて取り組んでいって欲しいと切望します。

原発事故とがん発生率
子どもの健康管理には最大限の配慮切望

この国の子どもたちの未来に責任を