苦労と壁の連続で
代理店業務のシステム化

「代理店は何と細かな業務が多いのだろう」。お客様へのサービス向上を試みようと欲を出すと際限がありません。バタバタと日々を繰り返し、あっと言う間に月日が経っています。「えっ。このお客様はもう満期なの？」と、毎年ながら驚かされるのは私だけではないのではないでしょうか。

独立した当初は妻と2人で業務の混沌さに四苦八苦していました。満期管理に追われ、事故の処理で時間を取られ、社内業務に至っては切りが無く、新規の契約（数字）には追い詰められるあせりを抱き、気忙しく走り回った経験があります。つくづく、スタッフの存在に感謝する現在です。

【忙しいから】

私は、仕事の傍らに代理店業務システムの制作もしています。

「代理店のこんな業務をシステム化したい」と、暗中模索でスタートしてから、気が付くと、もう20年余りのキャリアとなっていました。システムと言っても素人に毛の生えた程度ですから、常に壁にぶつかり頭を抱えますが、それでも当初に比べると、悩む壁のレベルは上がっていることは確かなようです。何よりも、自らの代理店経験をシステムに反映するためには、自分の行動を客観的に見返し、整理する必要があります。「なんと無駄な動きが多い私であるか」と、反省の繰り返しでした。

そんなシステムも現在では弊社の業務の要（かなめ）となっています。新人スタッフもこのシステムを基に業務を覚えていけば、求める代理店の業務と、理念そのものも形として表現できます。読まない業務マニュアルより、はるかに実効性があると感じています。

システム開発の当初は苦労と壁の連続でした。初心者が難解な保険約款を理解しようと試みるのと同じで、何を見ても何を聞いても意味不明です。当時はパソコンもソフトも今ほどに初心者向けの機能に乏しく、ワープロさえ経験の無い私には、保険約款の理解以上に得体の知れないものでした。頑張るぞ！と、自分に言い聞かせて購入した参考書籍も、ただの催眠効果を生む産物にしかすぎません。

「忙しい。忙しい」を言い訳にしながらも、日々の業務を楽にしたい欲求は溜まってきます。どこかでシステム化に着手しなくては何も解決しません。

幸いに、システムエンジニアの友人の支援もあり、パソコンの購入からキーボードの入力、そしてデータベースという概念も教わりました。しかし、プログラムの壁は厚く、素人がおいそれと組める訳がありません。何度もあきらめ、その度に無駄に消費した時間を悔やんだものです。

電卓では瞬時に答えの出る1＋1＝2も、プログラムで実行するとうまくいかないケースさえありますので、途方もない時間と根気を要する作業で、自宅に帰っては徹夜の毎日が続きます。が、この無駄な時間の浪費を繰り返す中、その見返りもありました。

それは、発想として「目的を最短で実行するには、起点が重要である」と、心底理解できたことです。これは、本業の代理店の営業にも生かすことができます。お客様とのやりとりも、プログラムを組むかのように分解して整理できるようになり、以前より効率よく業務ができるようになりました。（…たぶん。）

作業スケジュールに納期を決める

【仕事の納期化】

今や、膨大になったシステムの保全にも、また新たな作業が増えます。そのために、作業スケジュールを組み、「いつまでに、ここまでを完成させる」…と、自分で納期を決めています。時にはその納期に追われる心理状態にもなりますが、この納期が無くては、ただ「忙しいから」と言い訳をして、何ら改善しようとしない毎日に陥ってしまいます。忙しいはスケジューリングの要領が悪いと自分に言い聞かせるしかありません。

もちろん、気分の乗らないときや、他に優先すべきことがあるときなどは、パソコンを起動することさえも苦痛です。しかし、「起動だけでもしよう。起動したなら少し触ってみよう」と、方法を問わずマインドを高めます。習慣化さえ出来れば、何とかなるのではないかと…。

この納期は、代理店のお仕事と同じです。言い訳をつけて納期を無視しようものなら、やるべき業務はすぐに溜まる一方で、ミスも増え、そのミスの対応でさらに忙しい自分に追い込まれる悪循環から抜け出せなくなります。

本来ものぐさな性格の私が、代理店を続けていられるのは、このシステムに携わった経験ではないかと思いますが、脚下照顧の心を忘れそうで一抹の不安でもあります。

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。今月からコラム連載2年目に突入です。当初は1年で終えるつもりでしたが、私にとっても新たな挑戦です。

と言いますのもコラムの連載をしようと思うと私のような人間には題材を考えるのが一苦労なんです。そういう意味で日々アンテナを高く張っていないといけないという自分へのプレッシャーのためにも今年度も続けることにいたしました。つたない文章ですが、引き続きよろしくお願い致します。

さてみなさんもご存じのように、今年の10月から大きく自動車保険が変わります。事故有り等級、事故有り期間が導入されたりという改定が行われます。弊社の中でもまだ混乱気味です。

お客様にどのようにわかりやすくご案内し、ご理解いただくか？　お客様にとっての最適な加入方法はなんなのか？　プロの私たちでもまだ理解しきれていないところがあるのですから、お客様の改定後の混乱は必至だと思います。

こういう時こそプロ代理店の力の見せどころではないでしょうか？　お客様ときっちりと対話をし、しっかりとコンサルティングをしていかなければなりません。

弊社でも事務員も含め定期的に、勉強会、シミュレーションを重ねお客様の疑問や不安にしっかりと対応していける体制を準備しております。

それにしても、自動車保険もしっかりとコンサルティングが出来ないと扱いができない時代になってきたな～と痛感する今日この頃です。

10月から自動車保険改定
プロの力の見せどころ

夢 12
株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役　藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

・・・ん。

≪21≫

「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/

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

245

やっと暑い夏も終わりを告げる

今年も暑い夏が終わりを迎えつつありますが、電力会社の脅し（＝原子力発電をさせないのならば、強制的に停電させるぞ）にもかかわらず、節電意識の高まりもあって、見事に猛暑を乗り越えてしまいました。あの程度の脅しが通用すると思考レベルの低さにこそ恐怖を感じさせられました。

さて、韓国の李明博（イ・ミョンバク）大統領が8月10日島根県竹島（韓国名では独島）に上陸して、記念碑を建立し、さらに天皇陛下の訪韓についても歴代大統領には見られなかった発言をされたことが大きな話題になっています。

いつものようにちょっと視点を変えてこの件を見てみましょう。李明博大統領は大統領改選を控えて支持率の低下に悩んでいるのですが、特に彼の母堂が日本人ではないか、そして「明博」という名は明治維新新政府で初代の内閣総理大臣になった伊藤博文公に由来するほど、日本寄りの家系ではないか（明治の明十博文の博）という疑惑を持たれ、それを打ち消す意味でも強気の発言をされるのではないかとの情報があります。

さらに、昨年12月に死亡したことになっている故金正日前国防委員会委員長（日本のメディアは総書記と表現していましたが、彼は北朝鮮の元首であり、初代元首の金日成氏の場合は国家主席と呼んでいました）の死後、第三代元首となった金正恩氏はスイスで長年教育を受けていたこともあって、おそらくかつての中国の鄧小平氏が行なった改革開放路線にかじをきっていくようです。

金正日氏の料理人として10年以上北朝鮮で生活（現地人と結婚し子どももいます）していたのですが、日本への買い出し時に北朝鮮を裏切って帰国した「藤本健二」と名乗る人物が先日、北朝鮮に行ったことがマスメディアで取り上げられていました。

私たちのパスポートを見ると世界中で「北朝鮮」のみが訪問できない「国（日本は北を国家と承認していません）」となっています。その地に「藤本」氏が行ったということは、日本の国がそれを黙認したということに他なりません。ということは政府関係者の何らかの親書を携えて訪朝したとも考えられます。

さらに、金正恩第一書記が「いつでも来なさい」と「藤本」氏に言ったと伝えられていますが、これは単に「藤本」氏の問題ではなく、日朝間の雪解けが始まっている証左ともいえます。

（事実、その後、北朝鮮は太平洋戦争直後に同地で亡くなった日本人の遺骨調査について受け入れる姿勢を表明、早速、日本の民間調査団やマスコミが北朝鮮を訪問しています）

このニュースは日本と北朝鮮にとっては朗報とも言えますが、韓国にとっては必ずしも好ましい潮流といえないことは想像にかたくありません。

北朝鮮が建国された背景には当時の半島の状況を知らずして解けない謎があります。そしてそれが二十一世紀の今日の政治に反映されているのです。今年の夏は天候的にも暑い夏でしたが、日本を取り巻く状況もまさにホットな（暑い・熱い）ものだったのです。

さて、皆さん、節電に努めたため、身体にいろいろと症状が出ておられるのではないでしょうか。7、8月の猛暑の時期は暑さに負けるものかと、気力で押し通したり、人によってはビールや冷たいものの力を借りて暑さを克服した方も多いのではないでしょうか。

いずれにしろ、身体にはあまりよい事ではありません。9月になり多少、すごしやすくなると、身体の不調を訴えて受診される方が目立ちます。十分な身体のメンテナンスをお忘れなきように。

（以下、次号）

天候だけでなく日本取り巻く
外交もホットな夏だった…

この時期、身体のメンテナンスを忘れぬように