今秋にも保険料値上げ

「また値上がり」といわれるのが辛い

この数年、保険料の値上がりが続いています。

1998年の保険自由化に伴い10年近く右肩で下がってきた保険料水準でしたが、2008年頃を境にV字の上昇です。さらには、今秋の値上げも控えています。

上昇期から契約をいただいたお客様にとっては、毎年連続して保険料がアップしていることになりますから、当然気になるのは保険料負担です。もっとも、自由化前の高かった保険料水準には及びませんが、だれしも、同じものを高い値段で買いたくはない心理は、何も保険商品に限ったことではないでしょう。

代理店も更新時の保険料は最優先項目で、前年より高くなっていると、どのような対応をするか思案します。損保は1年ごとの更新が主な商品構成ですから、この保険料アップへの思案は毎年毎月の業務に定着せざるを得ない現状です。

保険料のアップは代理店にとっては収保の自然増ではありますが、手放しで喜ぶ代理店は、私の知っている限り一人もいません。

お客様から「また値上がりですか」とあきれ半分、声のトーンが下がる状況の方がより辛いもので、その度に、保険料の仕組みやら、料率がうんぬん、料率算定会（現在は料率算出機構）や参考純率がどうのこうの、半ばマニアックな説明も繰り返す訳ですが、当然にそんな小難しい理屈にお客様の反応はさまざまです。

経済に明るい方、保険情勢を周知している方、保険にさほど興味のない方など、お客様の属性や個性に合わせながら保険料の了承をいただくことが優先で、「いつも通り」がままなりません。到底販促につなげる提案のステップはできあがねているのが本音です。弊社は、私をはじめスタッフ全員が、会えば何とかなる的な押しの強い営業スタイルが苦手な、いわゆる草食系・農耕型ですから尚更に顕著です。

満期案内で値上げを伝える

リスクも想定したが、意外と好反応

弊社では、更新時に「満期ご案内」を独自のレターとして送付しております。保険会社から案内が直送される現在でも、このイベントは草食系・農耕型の弊社にはピッタリの重要なアイテムです。

そして、レターには「保険料がアップしました。ごめんなさい」のコメントを付しています。

保険料に対する価値観はお客様それぞれで、その時の状況や心理にも影響します。一辺倒のセオリーはありませんから、お客様なりの判断が常に正しいと考えています。

当初は、保険料アップのコメントを付することのリスクも想定しました。営業担当から直接ご説明、または保険料の軽減のご提案をする前に保険料アップの事実のみをお伝えするのですから、「この機会に他社に変更しようか」と、更新落ちも増える可能性があります。

しかし、結果は意外にも思わぬ好反応で、「また値上がりですね。仕方がないか」と快くご了承してくださるお客様が大半でした。

おそらく、どの代理店さんも共通なのは、お客様との信頼関係を重んじており、時にお客様の好意に甘えることで商いが成り立っていることでしょう。常に業界の情勢を把握している私たち代理店とお客様の間には、情報周知の乖離は当然ですから、この曖昧な関係こそ大切にしたい姿勢でもあります…が。

今後、業法改定に伴い、情報提供、意向把握など、細部にわたった管理が代理店主体の義務となります。今まで通り「営業担当の才覚に任せてお客様の関係で募集しました」では通用しないエビデンス整備の時代となるようです。

保険料だけを捉えても、代理店はどの補償が保険料のアップに影響しており、どの補償を見直せば保険料の軽減が可能かは把握していますが、それは、逆にお客様がリスクを背負うことにもなりかねないことも理解しています。では、どの範囲までを情報の提供とするか？　どこまでが意向の把握として終結するか？は、この一点でさえエビデンス化にするには難しい実務でしょう。

エビデンスで自己防衛して、お客様に契約の責任を負わせることだけは避けたい思いです。

・・・ん。

≪44≫

「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/

夢 35

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

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。

日本一の代理店組織に誇り

損保ジャパンと日本興亜が9月に合併

弊社は損保ジャパン社の専属代理店です。ご存知のように来る9月1日に、損保ジャパン社と日本興亜社は合併をし、損保ジャパン日本興亜社になります。それに先駆けまして、7月1日に新代理店会組織「J-SA中核会」が発足いたしました。

1年超の時間をかけて、それぞれの社の代理店組織が話し合い、いろいろな紆余曲折があったやにお話は聞いております。これだけの規模の組織をまとめ上げ一つになることは並大抵なことではなかったように思います。

「J-SA中核会」の発足に際してご苦労いただいた皆様にはこの場をお借りしてお礼申し上げたいと思います。

日本一の規模になる保険会社を支える日本一の代理店組織となります。

弊社もその組織の一員としての誇りをもって仕事をしていきたいと思います。

できたからにはという組織になるよう微力ながら尽力してまいりたいと思います。

私自身も「J-SA中核会兵庫支部」の一役員として、素晴らしい組織になるよう微力ながら尽力してまいりたいと思います。

現代人のカルテ 289

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

地球上にいるのは地球人だけ

目立つ暗い国際ニュース

西欧諸国で「反ユダヤ主義」台頭の兆候が現れています。パレスチナ自治区ガザ地区を巡るイスラエルとイスラム原理主義組織ハマスとの戦闘激化の中でイスラエルの軍事作戦によってガザ地区の民間人に多大な犠牲が出ていることが直接の原因となっています。

しかし、その根底には欧州各国で連綿と受け継がれている「反ユダヤ主義」の流れがあります。キリスト教はカソリック、正教、プロテスタントと大きく3つの異なった「宗教」から成立しています。ただし、いずれにしても2000年前のあの「キリスト（救世主）といわれたイエス（メシアッハといわれたイエシュア）」なくして存在しないもので、そのイエスをだまして十字架にかけたユダヤ教徒のリーダーたちに対してキリスト教徒が良い感情を持っているはずがありません。

さて、「反ユダヤ主義」とはantisemitismといわれ、anti=反、semitism=セム主義という単語から成り立っています。

「sem」とはノアの息子セム・ハム・ヤペテのことです。セムはアジア人、ハムは黒人、そしてヤペテは白人の先祖と言われ、ノアにおいては地球上すべての人々が兄弟であると世界最古の書物バイブルには記されています。

すなわち、「ユダヤ人」とは本来アジア人のことで、私たちがイメージする「ユダヤ人」とは「ユダヤ教に改宗した人」のことで、今日の「ユダヤ人」とは単に人種問題だけではなく、「人種＋宗教の信者」を合わせた概念です。

さて、その「ユダヤ人」がガザ地区の攻撃で乳幼児を含む多数の民間人を殺害したことでフランス・イギリスそしてドイツで非難を受けているのが現状です。

私たちが歴史を学ぶのは人は同じ過ちを繰り返すからであり、ナチス・ドイツによるホロコースト（大量虐殺）から「ユダヤ人」たちは何を学んだのでしょう。

今、かれらがやっている事はかつてやられた事で、次は立場がやられた人からやった人となって、憎悪の連鎖に終止符が打たれることは永遠になくなってしまいます。

フランスのバルス首相は「フランスにはイスラエル人もパレスチナ人もいない。フランス市民だけがいるのだ」と危機感をにじませつつ、このように語っています。

「地球上には日本人も中国人も韓国人も何人もいない。地球人だけがいるのだ」と言い換えられます。

もっといえば「地球は生きとし生きるものの地球であって、人間だけのものではない」と考えれば、多くの紛争や環境問題、医療問題もおのずと解決するのではないでしょうか。

ところで、国際ニュースとしては上記の問題と同様に暗いニュースが不気味に流れ、そのボリュームが日々、大きくなっています。西アフリカ諸国を中心に発生したエボラ出血熱がその勢いを日増しに増しており、大流行の兆しを見せています。

その致死率の高さ、症状の激しさから人類史上最強の伝染病とも言われており、感染爆発を何としてでも押さえ込む必要があります。

今回の流行の端緒は今年の2月にギニアで患者が確認されたところから始まります。そこから近隣のリベリア、シエラレオネなどの西アフリカ諸国に広まっていきました。

これらの諸国は世界でも最貧レベルの国であり、その医療システムもほとんど無いに等しいものです。感染の広がりを食い止める術などあるはずもありません。

遠い西アフリカだから関係ないというのではなく、自らの身の上に起こったこととして考え、支援の手を差し伸べたいものです。

不気味に感染広がるエボラ出血熱

感染抑止に支援の手を