

教宣 せぶん

お客様本位？（4）

～ 不祥事 転じて 益となす？ ～

一連の不祥事によって、契約確認システムが義務付けられ、安心マップや契約内容チェックシートが私たち募集網に渡されています。聞くところによると「こんなことはやっていられない」「ついていけない」と保険代理業をやめていく小規模代理店がかなりあるそうです。確かに現状で契約確認業務は扱者にとって大きな労力になっていますし、あわせて大きな責任を負うことになっています。また「安心マップを手渡される自動車保険や火災保険などはまだ良い。契約内容確認書を扱者自らパソコンから打ち出し、期限までに全件契約内容確認をし、あわせて計上までしなければならない超保険はものすごいロードがかかる。インク代、紙代だけでもバカにならない」。こんな声も聞こえてきます。この契約確認業務は1年間で終わると言われていますが、保険を募集する者たちにとって、物心両面で大きな負担を及ぼしていることは間違いありません。

また、前号でも書いたように、保険金不払いの改善策と称して、商品・特約の簡素化がすすめられ、お客さんから好評の商品や特約が消えていこうとしています。抜本改革がさも「信頼回復」への一番の近道といわんばかりに、全社をあげてすすめられようとしています。

しかしよく考えてみると、「不祥事」があってもなくても、小規模代理店の淘汰は以前から行われようとしていましたし、抜本改革はスケジュールが詳細に決められ、すすめられようとしていました。ここに経営者のしたたかさ、傲慢さを感じずにはいられません。利益第一主義の経営姿勢こそが不祥事の原因のはずなのに、いまの経営姿勢はその不祥事を逆手にとってさらなる利益追求に拍車をかけようとしているように見えます。まるで、参院選で国民の審判が下されたのに、まだ「美しい国づくり」をすすめようと総理大臣の椅子にしがみついている首相の姿に似ています。保険業界は一連の不祥事によって社会から大きな信頼を失ったわけですから、行き過ぎた利益追求の姿勢を見直して、真に顧客の視点に立って、お客さんが望んでいる商品やサービスを提供していかなければならないと思いますし、募集網に「責任」や「負担」を一方向的に押し付ける施策をただちに改めるべきだと思います。募集網にこれだけの「責任」と「負担」をかける契約確認業務に対して、利益を吐き出してでも募集網に一定の対価を払わなければならないと思います。

いま会社がすすめようとしている施策に大きな欺瞞性を覚えます。当社経営にこうした欺瞞性を感じるのは決して私たちだけではないはずです。世論に訴えることによって

必ず同じ思いを感じている人たちがいるはず。その思いを「声」に、そして「力」にして、私たちはこのたたかいをすすめましょう。「不祥事」が、経営のみのさらなる「益」につながるようでは、この企業に「未来」はありません。