

教宣 せぶん

隠れている「テーマ」

2月から火災保険が変わっています。傷害特約や交通傷害特約は付帯できなくなり、団地保険もなくなろうとしています。お客さんから人気があった、支持を頂いていた商品・特約が消えていくわけです。以前にも書きましたが、「お客さま本意」という視点から「商品の簡素化」「商品の一本化」が必要であり、顧客の視点でわかりづらい商品・特約は廃止する、というのが会社の言う起承転結です。つまり、お客さまから支持を受けている商品・特約の廃止理由は、皮肉にも「お客さま本意」という言葉で説明されたわけです。お客さまと向き合っている私たちがしてみれば、この会社の「起承転結」に大きな欺瞞性を覚えます。

先日、保険期間が5年の個財総が満期を迎えました。傷害特約を付けていたお客さんに今回の改定についてお話しすると、やはり「納得できない」という言葉が返ってきました。なんとかご理解していただき手続きをすすめましたが、セパレートした傷害保険について、保険料を領収しなければならない処理に、最後、お客さんは呆れていました。お客さんからしてみれば、会社都合で気に入った商品がなくなり、さらに保険料も上がり、最後は「キャッシュレス」という利便性も奪われ、「何なんだ、これは」という心情になったのだと思います。ごもつともです。返す言葉もありませんでした。

会社施策、会社姿勢への欺瞞性や疑問を感じながらも、私たちは会社が決めた「ルール」の中で募集活動をしなければなりません。今回のような「激変」をお客さんに強いらなければならない時に、なぜ少なくともセパレートした傷害保険について「キャッシュレス」対応ができないのか、まったく理解できません。会社は、来るべき「抜本改革」にむけて「キャッシュレス」業務を大々的に指導しています。遅かれ、早かれ、新規の傷害保険もキャッシュレスになるはずですが、会社都合で、お客さんから特に支持を受けていた商品をなくすわけですから、激変緩和措置として、少なくともこういう場合のセパレートされた傷害保険については、いずれ行うスケジュールを前倒しして、「キャッシュレス」を認めるべきです。なぜこんな対応ができないのでしょうか？

合併以来の会社対応を見ていると、経営者に「旧日勤色の一掃」というテーマがあると思えません。今回の火災保険の改定も、旧日勤の主力商品がなくなっていくという構図です。セパレートされた新規傷害保険のキャッシュレスという激変緩和措置を思い浮かべないのも、根底にそういう「テーマ」が隠れているからなのかもしれません。