

# 教宣 せぶん

## 超（官僚的）保険 会社

私の課所に超保険に加入した契約者からクレームの連絡が入りました。事の発端は「自動車の異動をしたいのだが、見積もりを出してくれ」というものだったようです。超保険の性格上、詳細な情報がないと正確な見積もりができないとお答えしたところ、超保険という保険に対し、この契約者は「不信感」をもったようです。扱者は何度も契約者宅を訪問し対応しましたが、契約者の要望は「扱者レベル」ではなく、会社としてこの保険をどういうスタンスでつくったかという「本社レベル」の回答を求めました。お客様相談室へも何度も電話をかけ、本社からの回答を求めた契約者に対し、本社はあくまで「現場の問題」として取り上げようとしませんでした。硬化した契約者は、さらに何度も、何度も、本社対応を求めたそうです。すると本社は、この「クレーム」は手に負えないと判断し、弁護士に一任してしまいました。いま、このクレームは会社の手を離れ、弁護士対応になっています。契約者の超保険への不信感は、いまは東海日動社への不信感に変わっているようです。何度も間に立った扱者は「契約者はただ超保険に一言ものが言いたかっただけで、本社からその道の担当者が話しを聞き、一言『ご迷惑をかけてすみませんでした。今後の参考にさせてもらいます』と言えば、それで済んだ問題」と言っています。「そうすればこんな大問題にならなかった」と言っています。

この対応を見て、東海社の超官僚的な体質が浮き彫りになってきます。現場の問題はあくまで現場の問題で、本社が手を汚してはならないとでも考えているのでしょうか。こんな問題に自分が関わってしまい、「キャリア」に傷でも付いたらどうするのだ？とでも考えているのでしょうか。末端の契約者から怒鳴られることが怖くて仕方がないのかもしれない。「君子危うきに近寄らず」といった感じでしょうか？

しかし、これが顧客の声を大切にすると宣言している会社のやることでしょうか？顧客のクレームから何かを学び、明日の業務につなげようと従業員を指導している会社のやることでしょうか？できないのなら偉そうなことを宣言するな、宣言するなら本社自ら体を張って実行しろ、と勝手に思います。

こういう官僚的な体質を持つ会社や人間は、立場の「上」の者には弱いものです。従順になるものです。そして、いわゆる草の根運動を嫌がります。おそらく東海日動

社のトップは、こういう素養をもった典型的な人間でしょう。金融庁の方針や考え方に過敏に反応する一方で、私たちの団交には一切顔を出せません。本社が前述の契約者のクレームに一切対応しなかった姿と、この企業のトップが制度を閉ざすという私たちの団交の席に一度も顔を出さない対応が、まったく同じ構図に見えます。

私たちは彼の立場の「上」になることはできません。しかし、草の根運動を通して世論を動かすことはできます。いま世論は官僚政治に「ノー」を突きつけようとしています。私たちも世論を動かすことで、この企業のトップのやり方に「ノー」を突きつけましょう。