# お客様と事務とにずれ
## 担当者不在でトラブルに

担当が不在の時は、事務スタッフがお客様の対応をするケースは当然にあります。そして、そこには担当以外が対応するリスクがあり、その責任所在についても皆さま代理店さんは少ながらず経験の中でルール化されているのではないでしょうか。今回は一つのクレーム事案を通して弊社のルールをご紹介させていただきます。

【だれがわるい?】

電話を受けた事務スタッフの対応に納得いかないとのクレームです。お客様が期待した返答と、事務スタッフの認識にずれがあり、満足な回答を得られなかったことに気分を害されてしまいました。まさに『担当以外が対応するリスク』です。

当然その営業担当は事務スタッフの対応を叱責します。「社内のスタッフもお客様の情報や属性も把握していなくてはならない」…うーん、もっともな言い分ではあります。

【弊社の担当ってたいへん?】

では、もう少しクレームの詳細をお話しましょう。お客様から満期案内に同封の申込書(確認書)について問い合わせをいただきました。満期案内到着間もない頃のご連絡でしたから、おそらく几帳面な方で、確認書の記述や要領などを自分なりに理解した上で契約をしたかったのでしょう。

ところが電話を受けた事務スタッフが「ご署名と捺印をして返送してほしい」と事務手続きの回答を優先してしまいました。お客様にしてみれば、弊社の都合だけを押し付けられたと受け取られたのでしょう。「納得のいかない書類に署名はできない」と怒りと抵抗を感じてしまったと思われます。「対応に腹が立った」といったクレームは、言い換えれば「自分の思いを理解してもらえなかった」と言えます。

お客様と気心の知れた担当者と事務スタッフでは、どうしてもお客様との呼吸は食い違います。

もしここで事務スタッフに責任を求めると、お客様との対応を必要以上に追い詰められる気持ちも理解できます。それでは内部業務の役割に支障を来たし本末転倒です。

【たしかにそのとおり】

ある保険会社やしっかりとした保険代理店さんならこう解答するでしょう。

「CRM(Customer Relationship Management)の原点となる問題点です。顧客データベースを元に、契約から保守、問い合わせやクレームへの対応など、顧客とのすべてのやり取りを一貫して管理することにより、顧客のニーズにきめ細かく対応できるのではないか。この問題の最善の対応策です…と。

顧客データベースは「正確なデータの蓄積」が重要です。このデータ入力をなくしてはただの箱にすぎません。実はこのデータの蓄積と保全が壁となり、自社独自のデータベースの構築や、保険会社のネット(IT)の活用と効果がままならないのが現状なのです。

弊社のような未熟な代理店は、「そうは言っても…」の部類です。

しかし、事の顛末に対して責任を指摘し、何らかの回答を提示しなくてはならない場合があるため社長や責任者は苦労するのでしょう。

## トラブルの責任は担当者

【そんな無茶な】

弊社業務の柱であるICHIGO SYSTEMには、責任所在について次のように取り決めています。『お客様に関わるトラブルの責任所在は担当にあり、功績はスタッフ全員の所在による』また、『予測と先手で業務を遂行する』としています。

この規定に照らし合わせると、今回のクレームの責任所在はすべて担当にあると決めています。

「予測できる立場にある者が先手で最善の方法を実行する」が原則となるわけです。

つまり、担当である以上「このお客様には、早々に一報を入れておいたほうが良いかもしれない」と予測し、満期案内が届いた頃に先手を打って案内しておけば、『担当以外が対応するリスク』がなかったはずです。この予測と先手の行動を怠った担当にトラブルの起因性があると考えます。担当にしてみれば「そんな無茶な」と言いたくなるでしょうが、「今やるべき事」とやっておけば良いかもしれない事」を予測し、先手で行動してください、と言うのがICHIGO SYSTEMの概念です。突き詰めると、事務スタッフの計上ミスなども、担当の責任所在となりますから弊社の担当は大変です。

いかがでしょう。無茶苦茶な規定解釈ですが、この規定をもとに責任を転嫁するスタッフは弊社には一人もいません。

---


地域密着代理店の
一期一会〔7〕

株式会社ライフデザイン
代表取締役　福井 雅人
■ライフデザインHP　http://hoken-f.com/
■福井FPブログ　http://ameblo.jp/life5565/

こんにちは。ライフデザインの福井です。

3月11日、東日本大震災では私たちがこれまで経験したことのない未曾有の災害に見舞われました。大震災により亡くなられた方々のご冥福をお祈りいたします。また被災された方々に心よりお見舞い申し上げます。これまであたり前のように思っていた「生きている幸せ」「命の大切さ」をこれほどまでに日々感じ生活していることはないのではないでしょうか。

今回の震災に日本だけでなく世界から多くの支援の輪が広がっています。今、一人ひとりが、被災者の方たちのために何ができるのかと考えられていると思います。

私の家族も大震災についていろいろと話し合いました。被災地の復興のための義援金はもちろん、他にも必要なものがたくさんあると思います。

## 被災児童にランドセル
### 仕事の使命と重み感じる

ある新聞に被災地域の子供たちのランドセルが津波で流されたりして足りないという記事をこの春、中学校進学の長女が見つけました。早速、大手メーカーを通して6年間愛用していた赤いランドセルを被災した子供に手紙を添えて送りました。

手紙には「私も中学校で勉強がんばるから、小学校では友達と仲良く楽しくがんばってね」と書きました。

これからも多くの苦難が待ち構えていると思いますが、ランドセルを背負って登校する子供たちに笑顔がもどることを想像すると少しでも希望が湧いてきます。

そして、今更ながら人生のリスクに備える保険を扱う私たち保険代理店の仕事の使命と重みを感じている日々です。

---

・・・ん。一期
≪4≫
「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

212

## 福島原発事故、最悪レベル7に

平成23年3月11日、日本は世界で唯一の「被爆国」から世界一の「原発犯罪国」になってしまいました。4月12日、政府は東京電力福島第一発電所1~3号機の事故について、原子力施設事故の深刻度を示すINES(国際評価尺度)で、最も深刻なレベル7に相当するとついに発表しました。

レベル7は過去には1986年(昭和61)4月26日午前1時23分に発生した旧ソビエト連邦ウクライナ共和国チェルノブイリ市にあったレーニン原子力発電所第4号炉の事故のみでした。

1999年(平成11)9月30日のJCO臨界事故でレベル4、1995年(平成7)12月8日のもんじゅナトリウム火災事故でレベル1ですから レベル7という状況がどのようなものか考えるのさえ恐ろしくなります。

チェルノブイリ原発事故から1か月、静岡の新茶に放射性物質が検出されていたことは今回の事故も地球規模の問題であることを示唆しています。

ドイツ気象庁が4月6日午前零時に発表した放射性物質拡散シミュレーションでは6段階中3番目のレベルで、紀伊半島、四国全域、九州の南半分から朝鮮半島まで含まれています。世界の国々がこれを発表して各国民に注意を促しています。

お隣の韓国では7日に雨が降ったのですが、放射性物質への心配からソウル近郊の京畿道で100校を超える小、中学校、幼稚園が休校となりました。日本のテレビニュースでも韓国の小学生が雨に触れないためカッパ、マスク姿で登校する姿が紹介されていました。同国の原子力安全技術院によると、済州島では6日夜から7日午前に降った雨からごく微量の放射性物質が検出されたとのことです。

日本では過剰反応という批判がありましたが、世界的に見れば韓国の対応がまともで、情報すら公開されていないために満足な対応をしていない日本の方が世界では異常な国として見られています。「さしあたっては人体に影響はない」という言葉をうのみにしているのは日本人だけなのです。

医療の世界では情報開示が今日のキーワードなのですが、社会、政治の世界では情報隠蔽が常識のようです。

東北のある地域を法人税、所得税ゼロにして社会資本を呼び込もうという目論見や太平洋に浮かぶクック諸島を国家承認(3月25日)したうえで、日本人を移住させようという計画もこの大惨事から見るとあまりに対応が遅く、小さすぎると言えます。

報道されていませんが、アメリカ大使館には「何とか原発を止めてくれ」と嘆願する日本人があとを絶たないということを、大使館関係者から聞きました。政府、東京電力では今回の事態を収拾する力はないと多くの日本人が思っているのです。また、今回の原発事故に対して損害賠償を求める動きも各国で起こりつつあります。

いずれにしろ原発問題は予断を許さない状況にあるのだけは確かです。ただ、私たちはこの国から逃げることは出来ません。圏内に放射性物質を恐れていても仕方ありません。チェルノブイリ原発事故の際、ヨーロッパでは玄米と味噌を求める人が増加しました。欧米人にとって味噌は最も苦手な食品ですが、それを多くの人が買い求めたのです。

味噌や玄米には活性酸素を抑制する働きがあります。体内に放射性物質が入ると活性酸素が増加し、結果的にガンの誘因となります。それを防ぐ働きがこれらの食品にはあるのです。

徒に恐れることなく、また力を合わせれば何とかなるという精神論で乗り切れると楽観視するのではなく、本当の情報を入手して冷静に行動するようにしたいものです。

## 精神論では乗り切れない
## まず、本当の情報を入手しよう

## 徒に恐れず、楽観視せず冷静に行動を