

保険新時代

家族に対して、また経営者として自分に万が一のことがあった時の責任を考えれば、入っておくことが義務であり、当たり前前と考えがちな「生命保険」。損失が少なく最良の保険を選ぶには、どのような知識や考え方を身につけるべきなのか。本コラムでは顧客本位の保険のあり方について提言します。

『窓口担当者との関係は、良好ながらもシビアが良い』

担当者との情の通い合いで保険に入る良き時代は終わりました
本気で将来の自分を守りたいのなら担当者にはシビアな目を向けるべき

旅行代理店や保険代理店などでよくありがちなのが、席に座った時点で対応してくれた人物がその後も自分の担当者になってしまうという流れです。

保険代理店に話を絞れば、その担当者が優秀な人材であったとしても、相性的になんとなくでも違和感を覚えるようであれば、「別の担当者からも話を聞いてみたい」と申し出て良いと思います。

何度も言うようですが、保険は高額商品です。何十年にもわたって資産を預ける先を決めるための水先案内人は、良い関係を結べる相手であってしかるべきだと思うのです。

「やれやれ、保険契約が終わったから、もうあの担当者から話を聞かなくて済む」などと胸を撫で下ろすような

我慢を本来お客様はすべきではありません。

保険代理店の人間は、お客様が不安や不満を抱えていないか？ということに常に目を向けるのは当たり前。加えてお客様の目線と保険販売員としての目線の双方を持ち合わせることでベストな提案をすることができているか、さらにプラスオンの何かを持ち合わせているかどうかまでお客様は担当者に求めて当然なのです。

そのプラスオンの何かについて具体的に話せば、「お客様のために」という言葉の本当の意味をしっかりと理解した上で保険販売ができていくかどうかです。

ポイントとしては、1. 過去、現在、未来のお客様が置かれている状況

を把握しているか、2. 細部にわたりヒアリングをし、十分な話し合いをした上で将来設計を行っているか、3. お客様に保険の使い方そのものをしっかりと伝えきれているか、の3点をしっかりと捉えて商品を提案すること。

さらに重要なのは、「人気商品だから」「大病した身近な人間がこの保険で助かったから等の個人の体験」というような感情だけが最優先の説明だけではなく、ヒアリングした内容を客観的に分析し精査した結果もお客様が納得できるよう説明ができるかどうかです。

人と人との心の結びつきはとても大切であり、私自身も情は大切にしたいと日々思っていることですが、保険選びに関してだけは皆さんにシビアな目



高津 嘉邦

1979年生まれ。ETERNAL代表取締役。大手保険会社勤務を経験後、保険商品が持つ利点と欠点を正直に顧客に伝えることを信念とした来店型保険ショップ「保険テラス」を設立。

を持って頂き、最良の保険を選んで頂きたいと思います。

(つづく)