



拝見！ 隣のコンサル

第3回

一生涯寄り添うパートナーとして お客さまに安心を提供する

「3年で9割が辞める」。フルコミッションの保険営業担当者の定着率として、よくいわれる数字である。自分の保険代理店を構えるために独立する優績者もいれば、成績が振るわず保険業界から去ってしまう人もいる。お客さまが保険加入の際に相談した担当者が前者であればまだしも、後者であった場合、担当者が変わってしまうことにお客さまは不安を覚えてしまうだろう。

そうした中、オリックス生命は従来の「代理店チャネル」「ダイレクトチャネル」「銀行窓販チャネル」に加えて、2016年10月から雇用期間の定めがない固定給制の社員による「直販チャネル」での販売を開始した。この社員はコンサーブアドバイザーと呼ばれ、「安定した雇用環境のもと、お客さまからお預かりした保険をお守りする一生涯寄り添うパートナーを指します」とうたっている。



上野浩靖さん

オリックス生命 コンサルティング営業統括部
名古屋コンサルティング支社 支社長代理

に加え、コンサーブアドバイザーやマネージャーの採用業務を行っている。今回は、コンサルティングを行う際、どんな点に気をつけるよう部下に伝えているのかという点に絞って紹介していこう。

保険金・給付金の支払いについても積極的に声かけを行う

コンサーブアドバイザーが訪問するのは、ネット・新聞広告から商品の資料請求を行った方で面での説明を希望されるお客さま、ダイレクトチャネルを介してご契約いただいている既契約のお客さま、自分自身が得たコンサルティングが必要なお客さまの3つ。このうち「既契約のお客さま」に対しては、契約の保全が主な面談目的となる。「これまで多くのお客さまと接してきましたが、ダイレクトチャネルでご契約されたお客さまは、加入後の生活環境の変化等の理由で、加入額と必要保障額が乖離している方もいらっしゃいます。『自分の保障はしっかりと準備しているけれど、奥さまの保障はない』といったようなケースも多々ございます。なので、既契約のお客さまにお会いする際には、『家族構成』と『契約内容』の確認は必ず行うように指導しています」

正社員であるコンサーブアドバイザーは、お客さまとの長い付き合いが可能となるため、保険金・給付金を支払う場面を経験することもある。コン

サーブアドバイザー自身が支払いの事務を行うわけではないが、お客さまに「最近、入院などされていませんか」と声をかける活動などにも力を入れている。こうした活動は、お客さまに「同じ担当者がずっと付いている」という安心を与えることにもつながる。また、「保険の営業担当者はすぐ辞める」というイメージを持つお客さまも多いため、他社との差別化にもなっているそうだ。

親の保障をきっかけに自身のリスクに気づいてもらう

「お客さまが気づいていないリスクを、どれだけ気づかせてあげることができるか」。コンサルティングにあたって心掛けるように伝えていることを上野さんはこう話してくれた。

例えば、「もし、がんになったら…」は、若いお客さまにとってはイメージがしにくいというえに、考えたくもないという方が多いだろう。そんな方には、「親ががんになったときの備えは万全ですか？」と聞いてみる。親の治療費をカバーする保険はあるのか、あるとすれば金額は十分なのか、不足が見込まれる場合にお客さまが資金の援助を行うのか、などと質問を重ねていく。

自分が治療費を負担する可能性がわくと、お客さまは親の保険が気になる。すると「親の保障を見てほしい」と親の紹介につながりやすい。

好きな言葉 (モットー)

「至誠通天」 テニス

趣味・特技

ストレス解消法

仕事すること
子育て (小学3年生の息子との時間)

●Profile

うえのやすひろ○日本大学農獣医学部卒後、某商社へ入社。アラスカ生活等を経て商売の「仕組み作り」を経験。その後某大手生命保険会社へ転職、2016年4月オリックス生命へ入社。東京コンサルティング支社立上げを経て、現在名古屋コンサルティング支社支社長代理として奮闘中。