ベテラン査定医が募集人を支援

㈱ASSUME

「㈱ASSUME」は代表取締役である牧野安博さんが、保険募集人の営業活動を支援することを目的に2008年に設立した。当初は生保会社の査定医長も兼務していたため、十分な支援活動ができなかった。そこで今年2月に正式に生保会社を退社し、保険募集人支援プロジェクトに全力投球することにした。具体的には、20年以上生命保険業界で保険医学に携わってきた実務経験を生かしたノウハウをセミナーを通じて募集人に伝え、保険営業のエキスパートに育て上げることを考えている。将来的には、会員制度を立ち上げて、募集人から直の相談に対応できるようにしたいと語る。

募集人と直に接する支援

保険医学と幅広い見識がベース

「これまでは所属する保険会社の査定医として、デスクワーク中心の仕事でした。もとより私は、営業現場に行ったり、現場で活躍している募集人や拠点長と接してコミュニケーションを取りながらできる仕事がしたいと思っていました」

保険募集人の営業活動を支援する目的で2008年に設立したASSUMEだったが、保険会社に所属したままでは十分な支援活動ができず、忸怩たる思いがあった。

「募集人サイドに立った支援にこだわったのは、保険会社の営業教育部を通じた教育はどうしても遠回りになってしまうからです。募集人が即座に知りたいことより、保険会社として教育してほしいことが優先されていました。それより募集人にとってスピーディな対応や支援の方が役に立つと考えました」

そこで、今年2月に所属の保険会社を退職し、思う存分募集人と接して直接的なサポートができる環境にした。

牧野さんは23年間、生命保険医学に精通し、過去に診査医として年間1000件以上の診査をし、大手生保の査定医として年間200万件の引受査定の決済に携わってきた。その後に所属した生保では、保険商品開発から支払査定実務までを担当し、内勤向けの社内研修から募集人向けの研修までを実施した。

しかもその間、生損保の募集人資格・AFP・銀行業務検定のうちの税務、金融の3級・MBA（神戸大学）などの資格取得にも励み、多様な視点を持った稀有な査定医として活躍していた。

したがって、保険医学の知識とキャリアに加えて、幅広い見識からも今回の募集人支援プロジェクトが構築されたと言えるだろう。

代表取締役　**牧野 安博**

まきの・やすひろ　医大卒業後、1988年国内生保会社に入社し、支社医長・契約審査部査定医長を務める。その後、別の生保会社で大阪査定医長・保険金部兼務契約部査定医長を務め2008年より㈱査定コンサルティングの取締役に。同年㈱ASSUME設立。11年生保会社を退社。1960年生まれ。趣味は読書、英語、将棋など。

ASSUMEの具体的な支援内容は以下の通り。

①新契約時の医学的な取り扱い相談

②専門医の診断書取り寄せに関するアドバイス

③募集人への危険選択教育

④正しい告知書の書き方の研修

セミナーや研修で伝授

遅れる危険選択への理解

「主にセミナーや研修を通じて、新契約時に必要な保険医学を募集人に伝えていきたい。また、第三者の立場で一般消費者の保険相談に乗ることも考えています。たとえば、終身保険の保険料は高いけれど、貯蓄性があるため多様な生活ニーズに対応できます。そんなメリットある保険商品を一般消費者にもっと理解してもらうようなセミナーも開催したい」

①としては、募集人が保険医学をきちんと理解していないと、通常の医療保険に加入できる顧客を、保険料が高い緩和型や無選択型の保険に加入させてしまうケースも起こりえる。

「たとえば、特別条件などが付いて、お客さまに提示した最初の保険料より、査定後の保険料が大幅に高くなった場合、お客さまはその保険契約の保険料に疑問を抱き、募集人に対して不信感を持つでしょう。こんな疑問が起こるのは、特別保険料の付加や契約条件の変更の可能性をお客さまに十分な説明をせずに保険申し込みを受けてしまった場合が多いのです。しかし、特別保険料付加などの契約条件の変更が予想されるときは、事前にお客さまにその可能性をきちんと伝えておけば、納得してもらえるでしょう」

そのためにも、保険医学を十分理解した募集人でなければ、顧客に損をさせてしまい、信頼を失う。したがって、募集人が保険医学をしっかり学ぶのは、募集人にとっても顧客にとっても役立つことなのだ。

また、いまや医療保険やガン保険が主流になっていることも、保険医学の必要性が従来以上に認識されるだろう。

「募集人はお客さまに対して、どんな点に注意して告知をしたらよいのか、あるいは人間ドックではどの検査数値項目を書いたらよいのか、主治医の診断書はどんなものを取り寄せたらよいのかなどをアドバイスできれば喜んでいただけます」

③の危険選択の教育は、保険申し込みをした顧客の健康を確認するために必要だ。とはいえ、危険選択は、顧客を不愉快な気持ちにさせてしまう要素もある。

しかも、保険会社には募集人がわからない臨床検査の結果、確認報告書、主治医の診断書、支払済の給付請求診断書などがあり、最終の査定結果を募集人は直接知ることはできない。

「しかし、申込者となるお客さまに、健康状態を聞くための時間を十分とり、懇切な説明を加えていけば、新契約成立までの保険申し込みプロセスをある程度コントロールできます。そのためには、募集人への危険選択の教育もしっかり行うことが必要です」

実際、保険会社では危険選択に関する教育を行ってきたはずだが、昨今の医療保険の多様化や複雑化に伴って、危険選択への理解が募集人サイドで追いついていないという問題もある。「特に、ダイレクト販売の医療保険では、不告知による告知義務違反がとても多いと思います。告知義務違反がわかれば、保険は無効となり、結局お客さまは損をしてしまいます。たとえば、告知の仕方によっては高血圧のお客さまでも加入できる医療保険はあるので、保険会社が必要としている告知情報を漏れなく記入することがポイントです。したがって、募集人はお客さまの告知をきちんと読み込むスキルを習得し、必ず加入できる告知の仕方をアドバイスできるようになってもらいたい」

それによって、顧客から感謝され信頼される募集人となり、ひいては募集人の成長に繋がっていくことは間違いない。

将来、会員制度立ち上げたい

以上のような支援活動については、同社のHPとメルマガで紹介している。今後は口コミも期待できるかもしれない。

完全独立後の1回目のセミナーは、TLC千葉部会で6月に行う。

「その他、一般消費者向けに募集人とのジョイントセミナーも考えています。生命保険と健康問題をテーマにして、ニーズごとにマッチする死亡保険や医療保険にはどんな商品があるかなどを講演し、個別相談の要望があるお客さまを募集人に繋げていきたい。

さらに、将来的には100名規模の会員制度を立ち上げて、募集人が新契約時に困ったときにはいつでも相談を受けられるようなシステムを作りたい」と結んだ。

（樋口）

牧野氏の講演

TLC千葉部会
定時総会＆研修会

テーマ
「新契約が早く成立する告知の仕方」

6月11日（土）　13時～16時
ホテル「プラザ菜の花」
（千葉市中央区長州1-8-1）
非会員も参加可能（1,000円）
問い合わせ先　鈴木由起子
（yukiko@fp-answer.jp）