

保険の考

企画・制作/岐阜新聞社広告局

マイコミュニケーション株式会社(名古屋市中村区)

保険のかかりつけショップとして

全国で初めて来店型のサービスショップ「保険ほっとライン」を開業し、全国に展開するマイコミュニケーション(株)。1998年、愛知県安城市に1号店を開業し、現在では、約30社の保険を取り扱い、全国に約200店舗(直営店79店舗)を展開する。山田ゆかり社長は「保険で求められているものは『安心して暮らしたい』という思い。保険を契約して、いざ保障が必要な時にどうしていいかわからない『迷子のお客さま』を目の当たりにしてきた。保険に携わる者として、あるべき姿を追求してきたら、現在のスタイルにたどり着いた」と語る。



「保険に携わる者として、あるべき姿を追求すること」を基本理念に掲げ、保険のサービスを提供するマイコミュニケーション(株)名古屋市中村区、マイコミュニケーション(株)本社

他社に先駆け来店型店舗

日本の生命保険市場は40兆円を超え、世界第2位の規模を誇る。一方、従来の保険の販売スタイルは、「売りたい人が売りたい場所で、売りたいものを売りたいだけ売る」という売り手手本が主体だった。山田社長は「売りたい人がいなくても、保険サービスをお世話する人がいなくても、お客様との接点をどうやって持つたいかを考え続けてきた」と語る。来店型サービスショップのコンセプトは、携帯型ショップだった。機種やプランの変更など、必要な人が必要な時に訪れ、問題を学ぶ。チームプレー



日本で初となる来店型保険ショップを開業。現在は全国で約200店舗を展開する愛知県春日井市

を通して、属人性に身につける。卒業はななく、トレーニングスタッフ、メンタリストスタッフと段階を踏んで学びを深めていく。「ショップ自体が育成の場と感ずる。今後、全店舗を育成ショップ化することが目標」と語る。

保険をきちんと整理

サービスショップでは、医者や診療所のように「かかりつけ」の保険ショップとして、ファイナンシャルプランナーなど専門のスタッフがカルテを作成し、加入後のサポートも続けている。その取り組みの中で、特に注目されているのが、昨年から導入した「きちんと倶楽部」だ。「ショップの枠を超えて、保険をしっかりと管理できる方法を広げていきたい」と、サービスショップに加え、会員専用のお客さまサービスセンターやWEBサービスにも拡充させ、サポート体制を強化した。そのツールとして利用さ



実際の店舗でOJTを取り入れ、属人性に頼らない仕事やスキルを身につけている

れているのが「きちんとファイナル」。すべての保障を一括で管理し、いつでもどこでも保障内容の確認ができる。「まずは本人や家族が加入している保険をきちんとまとめることが大切。そうすることで、しっかり保

障を受け取れることにつながる」と強調する。きちんとファイナルの大きな特徴の一つとして、どのようなファイナルが役立つかというイメージを思い描いてもらえるように、幸せのストーリーを紹介している。



いつでもどこでも保障内容の確認ができる「きちんとファイナル」

一方、父親は万に備え、生命保険の契約をファイナルにまとめて娘のために託すことで、いろいろな物語が生まれた」と話し、中には、実際のお客様の物語もある。「保険をきちんとまとめよう」と思うきっかけになれば、「と期待を寄せる。

「10年後、20年後、もし大病などをして保障が必要になった時、『あの時きちんとしておいて良かった』と感じていただき、その時初めて『ありがとう』という本当の感謝の言葉を受け取れる。これからは『安心して暮らしたい』をサポートしていきたい」と力を込める。