複数の処理を一つにまとめる
プロシージャとは

耳慣れない用語かもしれませんが、【プロシージャ（Procedure）】をご存知でしょうか。プロシージャとは、プログラミングにおいて複数の処理を一つにまとめたグループを言います（「手続き」とも呼ばれます）。目的ごとに処理を整理しておき、プログラム中に繰り返して利用したい場合に呼び出して、一連の手続きを実行させることができます。プログラムの管理には欠かせない考え方です。

弊社ではこの考え方を業務に取り入れています。弊社の業務システム（ICHIGO SYSTEM）もその一部で、業務の目的ごとのシステムを必要な処理に応じて実行します。

プロシージャをもう少し身近な例で当てはめてみましょう。

母親が子どもに「一緒にお出かけするよ」と言ったとします。子どもは、ただ母親と一緒に出かけるという認識をしてしまいます（子ども自身は、お出かけの準備を何もしません）。これでは、毎回お出かけのたびに「着替えをしなさい。これを持って行きなさい。戸締りをしなさい」と、口うるさく指示しなくてはなりません。

そこで、子どもがやるべき事柄をスキーム（やり方）として、1つ1つ整理して教えます。

①身支度をする…着替えのスキームを教えます。

②持参するものを用意する…必要な物のスキームを教えます。

③戸締りをする…留守時のスキームを教えます。

このように、やるべき事柄の1つ1つにスキームを組み、そして①②③のスキームの集まりを、仮に「お出かけのプロシージャ」と呼称しておきます。

母親は「お出かけのプロシージャを実行しなさい」と一言子どもに伝えれば、子どもは上記のスキームをすべて実行する認識になります。

このプロシージャの考え方は、ルーチンワークの多い代理店の業務にも応用することができますが、実は、既に意識することなく実行されている現状なのではないでしょうか。

代理店の組織化に有効
業務分担のプロシージャ

【変わる業務分担】

保険会社のオンラインシステムが仕事の主軸を担うようになりました。手書きの申込書は少なくなり、計上まで一連の流れで完結できますので重宝します。何よりも、取扱いに関わるチェックがしっかりとかかりますので、昔のように契約の取扱規定を熟知しなくとも、初心者の事務スタッフでさえも、オンライン操作に慣れれば十分に代理店業務を行えます。

しかし、オンラインシステムを中心とした仕事のやり方は、今まで慣れてきた業務の分担も見直さなくてはなりません。

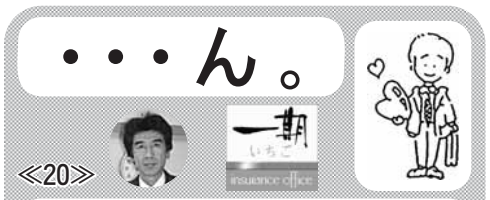
業務の分担には、営業と社内業務を明確に区分して分担する体制が主流です。営業は顧客の対応に専念でき、業務もそのフォローを徹底することで、代理店全体の管理を強化できるメリットがあります。この業務のプロシージャは、代理店の組織化には最も有効であると推奨され、既に確立されている代理店さんも多いことでしょう。

ところが、弊社にいたってはオンラインシステムに頼り過ぎたせいなのか、そこに営業と事務の境目が無くなりつつあるように感じています。

通常、営業が知り得た契約情報を、事務スタッフが見積書や申込書に反映させる作業を行います。しかし、複雑な契約の情報をメモや口頭で伝達するよりも、お客様の要望や情報を一番把握している営業自身がオンラインシステムに直接反映させる方が、はるかに手っ取り早いのです。伝言ゲームさながらの分担作業は決して有効な効率化とは言えなくなったのかもしれません。

とは言え、ある一人の身勝手な営業が完結させてしまうと、全体の流れをストップさせてしまうリスクもあります。営業中心の考え方から脱却し、プロシージャを論理的に実行できるように、意識を持って習得させる必要もあるのでしょう。

※オンラインシステムはあくまでも保険会社の目線で組まれている兆しもあり、いたずらにプロシージャを複雑化させている感もあります。代理店の実務や、お客様の立場を無視したかのような、無差別に制限した規定やルールにも頭を抱えながらパソコンに向かっている今日です。



「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/

株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役　藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

みなさんこんにちは。先月は非常にうれしい出来事がございました。

70台の自動車の大口契約が新規でご成約をいただくことができたのですが、最初のきっかけは弊社のホームページからでした。

ご担当の方に「どうして弊社をご指名いただいたのでしょうか?」とお尋ねしたところ、「代理店を探していて御社のホームページに何か惹かれるものがあった。後で電話をしたときの事務の方の対応が良かったので」とおっしゃっていただきました。

本当にうれしかったですね。営業はもちろん、ホームページも事務員の対応力も弊社にとっての一つの武器であり、大切なツールです。

70台の自動車の大口契約
HPがきっかけで対応に好感

3年前にかなりの費用をかけてホームページをリニューアルし、SEO対策にも力を入れており、お客様がインターネットで保険を検索するとき、何も保険料の安さばかりを追い求めるだけではありません。

特に保険代理店を検索するケースでいえば、いかに安心ができて任せられるかということもお客様は情報のなかで探ろうとしています。お客様にここなら任せてみようかなと思っていただいてご連絡をいただき、弊社の対応にまたご満足いただく。

こういった事例が契約の大小にかかわらずいくつか出てきて、ホームページの効果を感じられて大変うれしく思った事例のご紹介でした。

よろしければ、一度弊社のホームページをご覧になっていただければうれしく思います。

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

243

武器と伝染病で世界を侵略

26競技302種目で世界の頂点を争った第30回オリンピック・ロンドン大会が8月12日に閉幕しました。「金メダル15個、世界第5位」の目標は達成できませんでしたが、銀・銅を合わせれば38個と史上最多のメダルを獲得しました。金では第10位ですが、三種合計では第6位と大健闘したことがわかります。

金メダルそして三種のメダルを合計した数ともにアメリカ合衆国が第一位でしたが、旧ソ連圏（計15か国）で見ると、金46、銀45、銅72で計163個となり、金メダルではアメリカと並んで第一位タイ、三種合計では圧倒的に第一位になるのです。

しかし、旧ソ連圏は人口2億8489万人となり、ある意味、それぐらいの結果で当たり前ともいえるのです。最も効率的に金メダルを獲得しているのはハンガリーで人口1003万人に対し、金8（三種計17）で、金メダル1枚当たり125万人（メダル1枚当たりでは59万人）となり、アメリカの665万人、中国の3477万人、日本の1815万人と比べると明白なのです。

開催国イギリス（正式名称はご存じでしょうか。グレートブリテンと北部アイルランドの連合王国―略してUK）は金29（第3位）、三種合計で65（第4位）と大活躍でした。

さて、その英国を含めてフランス、ドイツなど欧州各国の選手を見ていますと、アジア系、アフリカ系が多数参戦していたことに気付かれたのではないでしょうか。

これが何を意味するのか。もちろん、かつての帝国主義、植民地戦争の結果なのです。なぜ、中南米諸国では（ブラジルのポルトガル語以外）すべてスペイン語が公用語なのでしょうか。なぜ、カナダでもオーストラリアでも通貨に今年、即位60周年を迎えたエリザベスⅡ世の肖像が刻まれているのでしょうか。

かつて、武器を手にした悪い白人が世界中で平和に暮らしていた人達の住む地域を侵略して、資源や食料を盗み、人々を殺戮していたことが原因なのです。白人は銃や大砲、騎馬部隊などという強力な軍事力を持っており、南米、アフリカ等を次から次へと征服したのですが、もうひとつ彼らには大きな強みがありました。

多彩な欧州各国の選手たち
なぜか多いアジア系、アフリカ系

南米各地に残されたマヤやインカの遺跡は今でも見る者に驚異を与えますが、あれほどの偉大な遺跡を築いた文明がなぜわずか数百人のスペイン人に滅ぼされてしまったのでしょうか。軍事力の違いだけでは数十倍の敵を打ち負かすことは出来ません。答えは「伝染病」です。

天然痘、コレラ、ペスト、麻疹等ヨーロッパでは幾度も大流行し、多くの人々の命を奪ってきました。中世においてはあまりに多くの人が死んでしまったため国家そのものが存続の瀬戸際になったほどです。結果的に生き残った人はそれらの伝染病に対し免疫を保有するに至ったのです。

スペイン人はそれら伝染病の病原菌も彼ら自身わからぬままに持ち込んだのです。全く免疫を保有していなかったマヤやインカの人達はあっと言う間に病気に倒れ、戦うことなどできなかったのです。

何はともあれ、スポーツ祭典からの人類の歴史が見えてくるようですが、そのロンドン・オリンピックの期間、日本のマスメディアは今まで以上にそして、スポーツメディア以上にオリンピックを報道していました。そして、その裏では絶望という言葉さえ出なくなるほどひどい政治ショーが永田町劇場で開催されていたことに、多くの人は感心を持たないようにされていたのです。

オリンピックで活躍した若者たちを見ていると、日本もまだ捨てたものではないようですが、永田町や霞ヶ関の住人には失望するのみの今年の夏です。

スポーツ祭典から見える人類の歴史