頭の引き出しは幅広く
長年の経験と知識生かし

時折、「ああ、頭の引き出しが多い方だな」と、感心させられることがあります。

話し方、接し方の一つを取っても、話題に応じた言葉の選び方が上手で、また、聞いている私の歩幅で応酬されるので、いつの間にか主導権を先取りされている自分に気がつきます。

つくづく、頭の引き出しの活用が重要であるかを感じました。

この引き出しは、情報や話題の提供だけに留まらず、どのような言い回しをすれば良いか、どのタイミングがベストかなど、より良い結果に導くための、経験による「勘」にも影響するものです。

皆様も、お客様からの様々な要望への対応や、イレギュラーな事故の対処など、日常茶飯事に経験値を引き出して解決されているのではないでしょうか。臨機応変に対応できることは、この引き出しの量に比例するのでしょう。

【勘と図太さ】

長年の経験や知識で、自然と『頭の引き出し』は増えてくるものです。

思えば、日々発生する案件の一つ一つに、右往左往していた駆け出しの頃と比べ、私も引き出しが増えた分、随分と勘に頼った図太さを身に着けたものだと感じるこの頃です。

先日、商品がリニューアルされた事業活動包括保険の更新試算をしたところ、保険料がとてつもなくアップしました（保険会社も随分無茶な料率改定をしたものです）。

このまま提示すれば、けんもほろろに突っ返されることは目に見えており、さて、どうしたものか。あれやこれやと試算を繰り返しますが、所詮焼け石に水で八方塞がりです。

保険料を軽減するには、補償を削除または縮小すれば手っ取り早いのですが、過去に、削除した補償の対象事故が発生し、保険金が支払われなかった経験が頭を過ぎります。

「小細工なし。ダメ元でお客様の判断に委ねよう」。もちろん自信の根拠なんてありませんので開き直りです。

ただし、契約者の心理状態に大きく影響するであろうことは、私の引き出しが承知しています。

慌しい時では当然にダメですし、逆に余裕があり過ぎる時でもダメ。程良く忙しい時期がベストです。後は運を天に任せて、自分の勘に頼るしかありません。精神的に、とてもしんどい思いをした更新でした。

今さらに思えば、弊社が1社専属の代理店ではなく、他社との乗合であれば、また違った方法なり、見方を変えた引き出しが存在したのではないかと考えてしまいます。

代理店は、保険の特質である多様性のお蔭で、お客様の業種や職業を問わず商品の提供が可能です。それだけに、頭の引き出しは、幅広くカテゴリー化したいものです。

次々と新しくなる商品構成
引き出しの整理が必要に

【足枷の古い引き出し】

保険は、次々と新しい見聞が山盛りで、未だに「へぇ～そうなんだ」と、教えられることが多く、その度に引き出しの整理が必要です。

しかし、その整理に戸惑うのは、損保商品に特有の約款構成です。

特に、事業活動包括保険のような、リスク単位で構成された（約款の組み合わせと表するべきか）補償のセット商品は、ハンドブックを一読しただけでは理解が難しく、一抹の不安を残しつつ販売に取り組まざるを得ません。

「時代に合わせて進化した保険商品であるはずだ」と、期待はするのですが、相変わらず約款は旧構成のままで、その約款に無理に合わせるかのように複雑怪奇な取扱い規定となっています。

「どのような紆余曲折を経て、このような商品構成になってしまったのか？　そろそろ、現場の実務や、お客様の実状の変化を把握した、シンプルな約款構成はできないものなのか？」と、釈然としません。

一昔前に『パッケージポリシー』という契約形式がありました。古い引き出しを持った私などはこのパッケージポリシーと事業活動包括保険を、同じカテゴリーの引き出しに、無理に収納しようとしてしまうのです。

これでは、武器となるべき引き出しのはずが、足枷（あしかせ）となってしまいます。歳を重ねて頭が固くなった。融通が利かなくなった…とは、単に古い引き出しのカテゴリーに固執して、柔軟性がなくなってきただけの症状なのかもしれません。（泪）

・・・ん。

≪26≫

「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/

夢 17

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

お客様からお褒めの言葉
メーカーのお客様アンケート

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。仕事始め早々にノロウイルスに感染してしまい、長い長い正月休みをとってしまいました。みなさんも健康には十分にご留意ください。

さて、いよいよ年度最後の四半期となりました。弊社も今年度の目標達成に向けて最後の追い込みです。最後まで頑張りたいと思います。

弊社では独自にお客様アンケートとかはしておりませんが、先日メーカーである保険会社が行っているお客様アンケートを見せていただきました。

自動車保険の手続きについてお客様の代理店に対する満足度をはかる指標ですが、弊社へのお客様の満足度は80％でした。これを見る限り代理店としての課題はまだまだあるなというのが実感で反省が必要です。連絡をするタイミング、手続き方法、わかりやすいご説明方法等、このお客様アンケートを受けて先日の役員会で話し合いました。

弊社が目指す質の高い均一のサービスのご提供という意味でも、弊社としてのきちんとしたスタンダードを決め取り組んでいくことになりました。もっとたくさんのお客様に満足していただけるよう社員一同頑張っていきたいと思います。

最後にうれしい報告を一つ。お客様の声では、たくさんのお褒めの言葉をいただき、社員一同大変うれしく感じモチベーションのアップにもつながっております。

代理店をしていて、代理店の営業で良かったと社員一人一人が実感したことと思います。

現代人のカルテ 254

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

他人事ではない生活保護

今年も医療系国家試験のシーズンとなり、筆者も北海道、仙台、東京、名古屋、福岡、そして京阪神と1年で一番真面目に仕事をしている季節です。

さて今年の試験のポイントの一つに、昨年大騒ぎになった「生活保護」があげられます。

生活保護は日本の社会保障システムの四本柱の一つで①社会保険（医療、年金、介護、雇用、労災など）②社会福祉（身体障害者、知的障害者、老人・児童・母子等に対する福祉）③公衆衛生及び医療（学校保健、労働衛生、保健サービスや医療供給）の3つです。

生活保護は公的扶助（生活に困窮するすべての国民に対して、国が最低限度の生活を保障し、自立を助けようとする制度）を具体化したものです。

この制度は「日本国憲法第25条」の理念に基づくもので、社会保険制度が貧困への転落を防止する「事前」的予防であるのに対して、貧困に陥ってしまった者を救済する「事後」的措置で「最後のセーフティネット」ともいわれています。

保護には8つの扶助（①医療②介護③生活④教育⑤住宅⑥出産⑦生業⑧葬祭扶助）があり、そのうち、医療と介護は現物給付（具体的に医療や介護を受けること）といい、他の6つは現金が給付されます。

保護を受けている人の数が200万人を突破したという報道がされた頃に、漫才師の母親の生活保護費の給付について財務省主導で騒ぎが仕掛けられたのはまだ記憶に新しいのではないでしょうか。もちろん不正受給には今まで以上に厳しく対処する必要があります。ただ、何が不正でそうでないのかは感情論ではなく冷静に議論して判断していかなければなりません。目立つ一例をあげて、全体を判断するのは危ういことです（そのあたりの線引きはけっこう難しいのですが）。

そしてすぐに保護費の削減がスタートします。保護を受けている世帯は①高齢者世帯②傷疾障害者世帯で全体の四分の三を占めています。費用の面から見ると、総額のほぼ半分を医療扶助が占めていて、三分の一が生活扶助、この二者で全体の80％を超えています。

さて、生活保護を受けるに至る経緯の一つに、①会社の倒産やリストラ②世帯主の急病、急死やケガがあります。①は先年のリーマンショック後に目立って増加しました。

それでは②について考えてみましょう。今年の国試の循環器系のヤマの一つに「Brugada症候群」「QT延長症候群」そして「心房細動に伴う心原性脳塞栓」が挙げられます。国試では放置しても問題のない病気はあまり出題はされませんし、気付いても手の施しようのないものも出題されることは多くありません。

気付けば助かるが気付かなければ死に至るかもしれない病気や症状が出題されるのは当然といえば当然なのです。BrugadaやQT延長は唯一の対応策が植込型除細動器の適用で、1分間70前後の脈が200～300になった時に元のペースに戻す装置しかなく、いつ起こるかわからない発作が生じた時に救命できないからです。

そして、このBrugadaは30～50歳の働き盛りの男性に発生しやすい―即ち、大黒柱が倒れ残された家族が路頭に迷い「生活保護」を受けることになる一つの主要な疾患として、今一度読者諸兄に理解しておいてもらいたく、前回に続いて書かせてもらいました。

ポイントは「30歳～50歳の男性」「家族歴に突然死や急死の人物がいること」が挙げられます。心当たりのある人は一度、専門医に相談されてはいかがでしょうか。

Brugada症候群、QT延長症候群
聞きなれぬ病名だが急死の原因の一つ

働き盛りの「突然死」に気をつける