担当者のブレない取組み

企業のDNAが受け継がれる

時折、弊社には何かしら欠けているような、危機感にも似た不安が過ぎります。それが何者なのかは曖昧で、確たる限定はできませんが数多くある気がします。

例えば、経営者の「こだわり」が社風として残せていない不安なのかもしれません。それが、個人的な好き嫌いや性分からくる「こだわり」だとしても、社風として継承すべきものであってほしいと感じています。これは、経営理念やビジョンのように言葉にすることはできませんが、とても大切な何かのような気がしてなりません。

先日、この何かが不安要素の欠片（かけら）ではないかと気づかされました。

保険会社の担当さんが、社内研修の要点をフィードバックしてくれました。まだ入社浅く若い女性社員ですが、説明の段取りもしっかりしています。おそらく「これは代理店に伝えなくては。この内容はあの代理店に必要かもしれない」など、担当する代理店をイメージしながら研修を受けたのでしょうか、自分で消化した要点を利点に換えて説明するその真摯な姿勢に感心しました。

振り返れば、弊社を担当した歴代の社員さんもキャリアはさまざまながら、その役職・立場に合わせた研修の内容をフィードバックしてくれた訳ですが、どの社員さんも個性こそ違え、取組み姿勢にブレがありませんから不思議です。

保険会社は人事や管理、企画・戦略などさまざまなプログラムが確立されており、社員研修もそのプログラムの一つです。資金が潤沢な大手保険会社ならではですが、しかし、そのプログラムだけで社風や姿勢を伝承することは難しいものです。

少し飛躍した考え方ではありますが、そこには、創業から脈々と受け継がれたDNA（遺伝子）なるものの存在を感じます。そのDNAが経営方針やプログラムを介して人的に影響を及ぼして、新人であれ、キャリアを積んだ社員であれ、世代を通して社風や姿勢を暗黙に継承させたとすれば理屈も成立します。

「こだわり」の継承

DNAの存在が不可欠

冒頭に述べた不安は、このDNAなるものが弊社では機能していないと感じたのかもしれません。

過去に、私の「こだわり」に反する行為をした若い社員の辞表を受理した経験があります。この社員はレクリエーション災害補償（※以下、レク災）が面倒くさいことを理由に、私に無断で更新を断りました。事後の報告では、先輩社員が自分の雑務を手伝わせるため、レク災の更新を断るよう若い社員に指示しており、若い社員もその指示に釈然としないものの、手間のかかるレク災から解放されることを優先したようです。

保険業界では、モラルリスクやリザルトで更新を断らざるを得ないケースがあります。しかし、この事案はお客様には非がなく、身勝手な都合でお客様との縁を切りました。そればかりか、断る理由に「別の大きな契約がなくなったため、小さなレク災の更新をお断りします」の旨をお客様に伝えてしまっています。商いにおいて〝やってはならないこと〟で信用を失くした思いでした。

この時の2人の社員にはお客様の立場を思慮する姿勢はどこにもなく、お客様の担当代理店である責任を見失い、あきらかに取組み姿勢のブレが判断に悪影響を及ぼしています。もしも、私の「こだわり」がDNAとして浸透していれば、先輩は若い社員に対して「お客様を大切にすることを優先しろ」と弊社の姿勢を指針として伝承したでしょう。そうすれば、若い社員は、私と先輩の姿勢の相違による板ばさみにならずに済んだかもしれません。

さまざまなケースの一つ一つに規則（ルール）を決めることは難しいものです。規則がなくとも、それぞれの判断が弊社の共通した「こだわり」として継承させるには、やはりDNAなる存在が不可欠であると、いまさらに危機感を覚えます。

幸いに、業務プロセスは弊社独自のシステムが浸透しており、DNAなる設計図が形成しつつあります。例えシステムがなくなっても弊社の「こだわり」として次世代に継承できるでしょう。

・・・ん。

≪43≫

「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 34

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。ドリームパートナーズの藤本です。

少しご報告をさせていただきます。先月ご紹介いたしましたCS向上会議。私的にはなかなかの手応えを感じております。

手前味噌ですが、会議の内容もなかなかのものじゃないかと思っており、担当してもらっている若手社員にとっては素晴らしい経験になるのではないかと感じております。

CS向上会議に手応え

今年度もメーカーの全国表彰に

実際にあった事例を基にした議論の中で、「もっとこういう対応をすれば良かったんじゃないか」「こういうルールを超えるサービスの提供を目指していきたいと思います。

また、昨年度も書きます。

何より私が感じたことは、社長である私からのトップダウンではなく、全社員で考えて行動を起こすという素晴らしさです。

今後も中身のある会議を重ねてお客様の期待を目指していきたいと思います。

新たに作ったら良い」というような意見を踏まえて新たな仕組み作りがボトムアップ式にできていっております。

お客様、社員、メーカーの担当者をはじめ弊社を支えていただいているすべての皆様にあらためて御礼を申し上げたいと思います。目の前のことを一つ一つ積み重ねて、また来年もこの場を目指したいと思います。

現代人のカルテ 287

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

牛肉とコーラで95歳の天寿全う

さる7月5日、世界的な模型鉄道コレクターでコクヨ専務だった原信太郎氏（95歳）が亡くなられました。告別式は安倍総理、菅官房長官など政財界からの献花が所狭しと並んでいて、多数の方が式に参列していました。

彼はその世界ではまさに世界的に有名な人物で本物と寸分たがわない車両模型をハンドメイドでおよそ6000両を作成し、自宅の中2階に線路を敷いて走らせていました。

また、平成24年7月にはJR横浜駅前の「原鉄道模型博物館」を開館して、そのうちの約100両を展示しています。彼は牛肉が大好きでコカコーラをとても愛していました。お世辞にも健康的とは言い難い食生活を何十年にもわたって続けてこられたのですが、この年齢になるまで元気そのものの生活を全うされておられました。私のような立場から言うとそのような食習慣で95歳まで活躍されていたというのは、あまりあって欲しくないことで、まさに「宇宙人（と私が勝手に呼んでいました）」のような人でした。

さて、「宇宙人」であった「原のおっちゃん」原信太郎氏はもう一人の「宇宙人」わが盟友である原丈人氏のご尊父なのです。

原氏は現在、内閣府本府参与で安倍総理の知恵袋といっても過言ではありません。また、アライアンス・フォーラム財団の代表理事をつとめ、アフリカ諸国と日本の橋渡しをしていて昨年6月のアフリカ会議の根回し役で大活躍したことは記憶に新しいのではないでしょうか。

その一週間ほど前の6月27日には長年にわたる知り合いである桂米團治氏の御母堂が88歳で亡くなられたと報道されていました。

同氏はご存知の人間国宝、桂米朝師匠の長男で今日一線級の落語家として大活躍しています。このようにお知り合いのお父さん、お母さんが続けて亡くなられると、自分も相応の年齢になったのかと感じざるを得ません。

先日、WHOの発表で日本人は女性が87・0歳で世界第1位、男性は80・0歳で第8位と発表しました。

因みに女性は以下②スペイン85・1歳、③スイス85・1歳④シンガポール85・1歳、⑤イタリア85・0歳と続きます。

男性では①アイスランド81・2歳、②スイス80・7歳、③オーストラリア80・5歳、④イスラエル80・2歳、⑤シンガポール80・2歳となっています。

ワールドカップで日本と対戦したコートジボアールは50歳、アフリカからのもうひとつの参加国カメルーンは55歳となっており、世界で最も平均寿命（正しくは0歳平均余命）が短い国はやはりアフリカのシエラレオネで45歳と報じられています。

1人あたりのGNI（国民総所得）を多い順に並べると、それはほぼ平均寿命の長い順に並ぶのが現実で、やはり先立つものの重要性を改めて感じる次第です。国家レベルで見ても、個人レベルで見ても、健康的な生活、人生は経済的な裏づけがあって獲得できるものだというのは歴然としています。

ところで、まったく話題がかわりますが「集団的自衛権」の問題について、このような事実があります。それは2年前の3月26日、航空自衛隊総司令部は府中基地から米軍横田基地の中に移転していたのです。治外法権の米軍基地内に自衛隊の司令部が存在している2年前から集団的自衛権の件はすでに決着がついていたのではないかと思わせる事実ではないでしょうか。

考えてみれば昭和20年8月、敗戦国家日本は戦勝国アメリカの所有物？になったのですから、何の不思議も無い事実なのです。

GNIと平均寿命の関係

短命目立つアフリカ諸国

健康的な生活には経済的裏づけ必要