保全ビジネス®への挑戦 16

SH・Plus株式会社　代表取締役　太田　俊司
HP：https://www.shplus.co.jp/

『保険簿』が照らす、見落とされがちな課題〝未請求〟

個社では解決できない根本的な問題――保険簿の「一括管理」「家族共有」「請求診断」機能で請求漏れをなくす

保険業界は、平成11年から12年にかけて社会問題となった不払い問題に、真摯に向き合ってきました。金融庁の調査命令の結果、約120万件、約910億円もの不適切な不払いと未請求が明らかになったのです。この問題をきっかけに、各保険会社は不払い防止のための体制整備に費用をかけ、営業担当者の報酬体系を見直す動きも出てきました。

しかし、不払い問題への対策は進んだものの、「未請求」という、もう一つの大きな課題が未解決のまま残されていると考えています。契約者自身が、本来受け取るべき保険金や給付金の存在に気づいていない、あるいは忘れてしまっている。これは業界全体が真剣に目を向けなければならない「見落とされがちな課題」です。

なぜ未請求が解決されないのでしょうか。最大の理由は、保険契約者が自身の契約内容を正確に把握できていないことにあります。多くのお客さまは、多忙な日々の中で保険証券を棚の奥にしまい込み、その存在を忘れがちです。保障内容を理解していない、あるいは忘れてしまっているため、病気やケガ、家族の死亡といった事態が起こっても、それが給付金や保険金の請求事由になることに気づかないケースが多々あるのです。

また、加入保険と請求事案が紐づかず、心身ともに負担となり請求を途中で諦めてしまうという声もあります。この問題の根本には、国民一人あたり平均6件もの保険に加入していながら、それが複数社にわたっているという状況があります。個々の保険会社がバラバラに情報提供しても、お客さまにとってすべての契約を把握することは困難なのです。これは、個社では解決できない根本的な問題といえます。

このような課題を解決するために開発されたのが、「保険簿」（https://hokenbo.com）というアプリです。これは、まさに保全ビジネスの理念を具現化したようなツールだと思っています。このアプリの最大の特長は、「一括管理」「家族共有」「請求診断」という3つの機能にあります。

- **一括管理の機能**：300社以上の保険会社の契約を、保険証券などの書類を撮影するだけで自動的にまとめてデータ化してくれます。複数の保険会社にまたがる契約も、一目で全体像を把握できます。
- **家族共有の機能**：自分の保険だけでなく、離れて暮らす家族の保険もまとめて管理し、安全にデータを共有できます。これにより、万が一の際に「そもそもどの保険会社に加入しているのか」という根本的な問題を解決し、代わりに手続きをする場合の家族の負担を大きく軽減できます。
- **請求診断の機能**：病気やケガ、事故といった事象を選ぶだけで、請求できる可能性のある契約を自動でピックアップしてくれます。保険のプロでも見落としがちな特約・特則も含めて、漏れなく保険の価値を届けることができます。

保険簿への協賛は、社会的責任の表明――単なる「請求主義」から脱却して、真の顧客本位の保全活動への転換を

「効率的・効果的に保全サービスを提供できるのは乗合代理店」

このようなアプリが、なぜ広く普及しないのでしょうか。その根本的な原因は、保険会社が積極的に支援していないことにあるのかもしれません。保険会社からすれば、自社の契約だけでなく他社の契約情報も扱うアプリを支援することに、直接的なメリットが見えにくいのかもしれません。

しかし、これは顧客本位の業務運営という観点から見れば少し寂しく感じます。

この未請求という保険業界の「見落とされがちな課題」を解決するための重要なプレイヤーは乗合保険代理店だと考えます。乗合保険代理店は、複数の元受会社の契約を取り扱い、多岐にわたる過去の商品に精通している立場にあります。だからこそ、保険会社各社が個別に行うよりも、はるかに効率的・効果的に保全サービスを提供できるのです。

「保険簿」を積極的に活用し、顧客に対して保険金・給付金支払いのサポートや、保全活動を一元的に提供することは、他社との決定的な差別化につながります。お客さまは、自身が加入するすべての保険契約をまとめて管理してくれるプロフェッショナルを求め、信頼を寄せるでしょう。

さらに、お客さまの他社加入情報や保険加入状況をアプリ登録支援を通じて把握できることは、代理店にとっても大きなメリットです。ライフステージの変化やニーズの多様化に対応した保障の最新化提案につながり、それが結果として業績アップに直結すると考えます。

また、保険簿は新たに保険代理店向けに新たなサービスとして「保険簿connect」を展開し始めました。ぜひ、このアプリを活用する保険代理店が増えることを期待しています。

生命保険は単なる金融商品ではなく、お客さまの人生に深く寄り添う「制度」であり、その価値を最大限に引き出すのが「保全」です。「保険簿」は、この保全活動を効率化するインフラであり、顧客管理システムVOS2・0（https://vos2.socio-diver-sity.co.jp）の機能と共通する、顧客情報の一元管理、家族情報の整理、コンタクトタイミングの可視化といった機能は、営業担当者の業務負担を減らし、より質の高い保全活動を可能にします。

社会的責任の表明である不払い問題の背景には、「保険金はお客さまから請求を受けてはじめて支払うもの」という「請求主義」の考え方と、それに伴う「保全の習慣の欠如」がありました。生命保険業界が、単なる「請求主義」から脱却し、真の顧客本位の保全活動へと転換するためには、「何かが起きても家族が困らない」ための対策を顧客に提供することが不可欠です。それは、顧客との信頼関係を築き、契約の継続を促し、さらには新しい契約獲得にもつながる、重要なビジネスモデルなのです。

今こそ、業界全体が「保険簿」のような優れた共創型プラットフォームを開発あるいは支援をすべきです。初期費用不要で、会社規模や参画時期に応じた月額利用料を支払うという利用形態は、保険会社や保険代理店の負担も大きくありません。

保全とは、生命保険が単なる金融商品ではなく、お客さまの人生に深く寄り添う「制度」であり、その価値を最大限に引き出す活動です。未請求という「見落とされがちな課題」に光を当て、真の顧客本位の保全ビジネスを追求する。今こそ、私たち業界が一体となって取り組むべき挑戦です。

＊＊＊＊