保全ビジネス®への挑戦 20

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

業界の土台揺るがしかねない不祥事が頻発
老舗に見る「間違いのない安心」
信頼を積み重ねる〝保全〟の価値

新年あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願い致します。

昨年1年間を振り返ってみると、生命保険業界において営業社員による詐欺に関する記事を見かけることが多くなったと感じます。生命保険会社の販売商品戦略が死亡保障商品から資産形成商品へと変化していることが背景にあります。そもそも生命保険は早期死亡リスク（Early Death）をカバーする死亡保障商品を主力としながら、人類の寿命が伸びていくことにより、早期死亡リスクの真逆である長生きリスク（Live Long）をカバーするために生存保障商品、つまりは資産形成商品が生まれてくることになったのです。

ここで考えておかなければならないことは、死亡保障にしても生存保障にしても、生命保険という商品は契約から支払いまで数十年、時には一世紀近くに及び、金融商品の中でも極めて長いデュレーションを持つのが特徴だということです。

さらに、生命保険は目に見えない約束と信頼を売るビジネスであることから、コンプライアンス順守が最も求められる業態であり金融機関だということも意識しておかなければなりません。一人の慢心や倫理観の欠如によってそれが踏みにじられるとき、それは一担当者、一社の問題にとどまらず、生命保険業界全体の存立基盤を揺るがす危機となってしまうのです。長いデュレーションの中でのお客さまとの約束と信頼を売っているのだということを理解していれば、このような記事が報じられることはないはずです。日本の生命保険業界は、いま一度、襟を正すことが求められているときにきていると思います。

約束と信頼を売るビジネスを展開し続けるために生命保険会社の経営の羅針盤として学んでおきたい老舗企業が日本には多く存在しています。その代表的な企業の理念と歴史を理解しながら、この大きな課題に取り組んでいければと思います。その代表的な老舗企業の一つが室町時代後期に創業し、五百年にわたって和菓子文化を牽引してきた「虎屋」です。虎屋の羊羹は、単なる嗜好品ではありません。贈る側と贈られる側の双方に「これならば間違いない」という絶対的な安心感を与える虎屋の凄みは、その間違いのない品を維持するために想像を絶する苦難を乗り越えてきた歴史と、それを支える精神性にあります。

虎屋は、単なるこだわりの域を超え、時代ごとに変化するお客さまの味覚やライフスタイルを鋭敏に察知し、最高品質を維持しながらも、その時代に最もふさわしい姿へと自らを律し続けてきました。この「お客さまの期待を裏切らない」という想い、つまりお客さまとの約束こそが、規範とすべき顧客第一主義の考えだと思います。

虎屋と同様に、日本の伝統と信頼を支えてきたのが、元禄三年に創業した「お茶の山本山」です。江戸時代から今日に至るまで、「質の高いものを、いかに新鮮なまま届けるか」ということを商いの原点としています。常に新しい食文化を提案し、時代のニーズに応えつつも、贈答品としての信頼を決して落とさない。この信頼を維持し続けることこそが、お客さまから選ばれるブランドであり続けるための唯一の道であることを理解しているのです。

信頼とは、単なる高級感ではありません。それは、数十年、数百年にわたる誠実さの集積です。お客さまが大切な場面で山本山を選ぶのは、そこに変わらぬ品質と、受け取る相手を尊重する心が担保されているからです。この姿勢は、目先の利益よりも顧客との絆を優先する、老舗ならではの経営哲学の結実と言えます。

私たちが身を置く生命保険業界にとって、これら老舗の哲学から学ぶべき多くの示唆が含まれていることに気づかされます。お客さまが購入しているのは、紙の証券ではなく、将来の安心という目に見えない約束そのものです。お客さまが最も必要としているのは、契約時の華やかなプレゼンテーションではなく、契約後の静かな、しかし確かな寄り添いです。

本来、生命保険ビジネスの核となるべきは「保全」にあります。担当者が変わっても、組織としてのサービス品質が変わることなく、常にお客さまの傍らにあり続けること。結婚、出産、介護、そして相続、そうした人生の節目節目において、お客さまの状況を把握し、最適な保障の形を共に考え続ける。この変わらない寄り添いこそが、虎屋が「秘伝の味」を守り抜き、山本山が「鮮度」にこだわった姿勢に通じると思うのです。

担当者という個人の資質に依存するのではなく、組織全体として、どの窓口を叩いても虎屋の羊羹や山本山のお茶のような「間違いのない安心」が提供される。そのような保全ビジネスの確立こそが、長い年月をかけて信用を信頼へと昇華させ、ブランドとしての格を形成する唯一の道であると考えます。

老舗企業「虎屋」「山本山」の理念に学ぶ

コンプライアンスは経営の根幹
相互扶助という生命保険の原点
超長期視点で信頼を磨き続ける

コンプライアンス順守を、単なるルールの履行と捉えるのは不十分です。それはお客さまとの約束を守るという経営の根幹です。お客さまの人生を託されている立場の者が、その信頼を裏切るような行為に手を染めることは、どのような理由があれ言語道断です。生命保険は目に見えないからこそ、信頼の欠如はそのまま商品価値の消滅を意味します。目先の小さな利益のために、何十年もかけて築くべき信頼を投げ出すことは、経営における最大の過ちであることを、私たちは肝に銘じなければなりません。

では、生命保険業界はこれからどのような理念を掲げて歩むべきなのでしょうか。今こそ、生命保険の原点である「相互扶助」の精神を見つめ直す時期に来ていると思います。「相互扶助」は、短期的な利益を追求する「儲け主義」とは本来無縁なはずです。株主の顔色を伺い、四半期ごとの決算に一喜一憂するのではなく、数十年後のお客さまへの支払いを確実に行うために、今なすべき誠実な仕事に注力すべきです。

この超長期の視点こそが、生命保険ビジネスのあるべき姿です。短期的なノルマや手数料の多寡に惑わされる儲け主義は、必ずお客さまとの利益相反を生み、やがてコンプライアンスの歪みとなって現れます。そうではなく、虎屋や山本山がお客さまとの約束と信頼を維持し続けたように、私たちも誠実な保全という質の高いサービスを提供し、お客さまの生涯にわたる伴走者であり続けるべきです。

お客さまに寄り添い、お客さまとの約束と信頼を妥協なく磨き続けること。地道で、かつ礼節ある保全活動を積み重ねる組織こそが、お客さまの心に君臨することができると考えます。

生保協会・大阪

大阪市役所で贈呈式開く
大阪府・大阪市の児童福祉施設等へ物品を寄贈

生保協会大阪府協会（石井雄三会長）では、地方CR（コミュニティ・リレーションズ：地域との良好な関係づくり）活動の一環として、会員各社の役職員からの善意で集まった募金を財源とし、大阪府・大阪市の児童福祉施設等への物品の寄贈を毎年行っており、今年で66回目を迎えた。

その贈呈式が昨年12月12日10時から、大阪市北区中之島の大阪市役所5階中応接室で行われた＝写真。同協会からは石井会長、田中信也事務局長、大阪市からはこども青少年局の佐藤充子局長および松村安博子育て支援部長、福祉局の向井順子局長および、河野靖彦高齢者施設部長、瑞慶覧薫福祉局障がい者施設部長が出席した。

冒頭、石井会長が佐藤局長に寄贈品（玩具8点、デジタルカメラ3点など）目録を、続いて向井福祉局長に寄贈品（車いす5点、玩具16点、子ども用自転車2点など）目録を寄贈し、それに対して両局長から石井会長に市長感謝状が贈呈された。

石井会長は「この募金活動は、大阪府協会として今年で66回目を迎えた。日ごろお世話になっている地域社会への感謝の気持ちで行っている。大阪府下で生命保険事業に携わる約1万7000人の役職員からの募金を、大阪市、大阪府にある児童福祉施設や障がい者施設等への物品等をはじめ、高齢者施設への車いすの寄贈、子ども食堂や盲導犬等への支援として活用させていただいている。これまで寄贈してきたものについて皆様に有効にご活用いただき大変喜んでいただいていると聞き、今回も寄贈できたことでお役に立てることをうれしく思う。当協会、保険会社各社では地域社会に貢献していくことを標榜しており、引き続き大阪市、大阪府のために支援していきたい」と挨拶。

その後、市を代表して佐藤局長が挨拶に立ち、「このたびは物品を大阪市の児童福祉施設に暮らす子供たちに、そして高齢者施設に寄贈いただき感謝申し上げる。様々な事情を抱えて施設に暮らす子供たちや高齢者に心豊かに過ごしてもらいたいというのが我々のたっての願いである。そのためには行政からの支援はもちろんのことだが、社会全体から支えられていることを子どもたちや高齢者の方々に実感してもらうことが安心につながると考える。そういった意味で、生命保険会社様をはじめ、そこに携わっておられる方々からの善意の浄財からのご寄贈は力強い支援になっていると改めて感じている。このご寄贈は50年以上にわたって続いており、このこと自体が本当に意義深いものである。皆様の社会福祉に対するご理解とともに、その熱い思いやご尽力に深く感謝を申し上げる。これらのご寄贈は一つ一つの施設に寄り添って希望を聞いていただき、一つでもそれが実現するようにとご苦労いただいたものである。心からの喜びの声が当局にも届いている。大阪市としても誰もが安心して暮らしていけるように、みなさまのご支援をいただきながら努めていきたい。引き続きご支援をお願いしたい」と感謝の言葉を述べた。