# 保険サービス学ぶオープンカレッジが開校

## (一社) 日本保険サービス検定協会が運営

開校式の様子

マイコミュニケーション㈱は、4月8日、東京・千代田区のマイコミュニケーション東京本社において、保険サービスオープンカレッジ東京校開校式を行った。式典には、住友生命上席執行役員・代理店事業部長の岩井豊城氏、マイコミュニケーション株式会社代表取締役で、一般社団法人日本保険サービス検定協会理事長の山田ゆかり氏らが参加した。

### お客様が欲しいのは「安心」 考え方を伝えるカレッジ

保険サービスオープンカレッジは、保険業界において日本初の来店型保険サービスショップを誕生させたマイコミュニケーション㈱が20年間、培ってきた保険サービスのノウハウを提供するものだ。冒頭、運営に協力している住友生命の岩井上席執行役員が次のとおり挨拶した。

「マイコミュニケーション社と当社は、3年半前に、同社が当社子会社のメディケア生命の商品を取り扱いいただいてから同社に出資させていただいた。

出資後1年たち、第一歩として、今年4月3日にマイコミュニケーション社による、一般社団法人日本保険サービス検定協会を設立した。

『保険はサービスするものである』との考えを特定の保険会社に限定するのは、非常にもったいない。普遍的な考え方であれば、この協会が保険サービスオープンカレッジの運営母体となって、保険サービスのあり方を世の中に普及させていくべきだ。

数年後、ここで学んだ質の高いサービスを提供する募集人から契約されたお客様は、高い満足感を持って、長期間で契約を継続していただけるのではないかと信じている」

オープンカレッジの運営は、4月3日に設立された日本保険サービス検定協会が実施する。岩井上席執行役員に続いて、マイコミュニケーション㈱代表取締役社長で一般社団法人日本保険サービス検定協会理事長の山田ゆかり氏が挨拶した。

「私からは、なぜこの協会とカレッジを立ち上げたのか、という背景についてお話ししたい。

お客さまが最終的に欲しいのは、安心だ。パンフットでもなければ、保険商品でもない。安心しらのお付き合いとなる。その後、さまざまな話をさせていただく中で、『保険はセールスするものではなく、サービスするものである』という同社の考え方は、当社が目指すものと同じであることに気づいた。

こうした考えは、全て保険に携わる人が身につけておかなければならない共通の普遍的な内容だ。

そこで『こうした考え方を一緒に世の中に広めていきたい』との思いを持ち、昨年1月に

『保険はサービスするものである』との考えを特定の保険会社に限定するのは、非常にもったいない。普遍的な考え方であれば、この協会が保険サービスオープンカレッジの運営母体となって、保険サービスのあり方を世の中に普及させていくべきだ。

数年後、ここで学んだ質の高いサービスを提供する募集人から契約されたお客様は、高い満足感を持って、長期間で契約を継続していただけるのではないかと信じている」

オープンカレッジの運営は、4月3日に設立された日本保険サービス検定協会が実施する。岩井上席執行役員に続いて、マイコミュニケーション㈱代表取締役社長で一般社団法人日本保険サービス検定協会理事長の山田ゆかり氏が挨拶した。

「私からは、なぜこの協会とカレッジを立ち上げたのか、という背景についてお話ししたい。

お客さまが最終的に欲しいのは、安心だ。パンフットでもなければ、保険商品でもない。安心して、相談して、必要であれば、保障を準備しなければならない。もしかしたら、いっぱい入りすぎていて、減らす必要があるかもしれない。『目の前の人に本当にベストな対応を、質の高い保険サービスを提供できれば、間違いなく生産性は上がるのではないか』と考えて、『ちょっと自分たちで、直営店を踏ん張ってつくろう』と思って、東名阪、福岡で100店舗ほどつくった。

私は『世の中に質の高いサービスショップのインフラを構築したい』と大きな夢を持っていたが、100店舗ではインフラにならない。ここ数年、保険ショップが人気となり、いろいろなところからお声がけいただいた。その中で住友生命が保険サービスの理解が一番深かった。それで去年出資していただいて、力をいただいた。

サービスショップを支えるのは人だ。人を育成する仕組みをきちんとつくらないと、カタチにならないと思い、2007年保険ショップ大学を立ち上げた。

質の高い保険サービスを世の中が求めている。質の高い保険ショップも求められている。世の中にあったらいいなと思うが、私も理想とするものはまだ形としてできていないと思う。それを多くの人と一緒につくりこんでいきたい。

私たちはゼロベースでお客様との接点の持ち方の道具としてショップを立ち上げた。その道具をわざわざ作らなくてもい

### 顧客への思い、シナリオで問う

その後、会場を移動して質疑応答が行われた。

―今回、研修に参加している企業と参加者数は。

岩井　総勢20名で信金1行、銀行1行、企業内代理店1社、銀行別動隊代理店2社、独立系代理店1社となる。また、住友生命から代理店部門の担当者も参加している。

山田　参加対象者は金融機関に限っているわけではなく、各メーカーにもこの話はしており、メーカー代理店教育部門からも集まるし、企業内代理店へも参加を働きかけている。

―一般社団法人設立の趣旨は。

岩井　マイコミュニケーション社で20年にわたり培われた、保険に対する考え方を、中立性・普遍性を持たせるために一般社団法人を設立し、運営母体としたほうが望ましいと考えた。

―今後の展開は。

岩井　保険サービスカレッジは業界共有の財産。住友生命が独占するつもりはない。これから協賛いただける保険会社にも声かけをして、特定の会社に頼らない運営母体としたい。7月をめどに賛同いただける企業を集める設立記念式典が開催できればと考えている。

―社団法人の役割について。

岩井　研修運営だけでなく、一定の能力を有する方を対象にペーパーや実技試験を経て、協会の認定する「保険サービス技能士」(仮称)資格を付与する予定だ。

山田　FP資格に伍する、専門知識を有し、保険サービスの本質を追求する資格としてつくりたんでいきたい。今イメージしているのは、保険サービスを実践して理解できる資格と、実施する研修を教えられるインストラクター資格を分けることだ。自分で理解する、教えられる2段階をイメージしている。保険サービス技能士と保険サービス認定インストラクターみたいなもの。サービスの中身を1級、2級と分けるのは難しい。

―技能士資格の研修で、必ず店舗での実地研修があるのか。

山田　本物のお客様を相手にした実地研修はできない。簡単にいうとストーリーが描けるかどうかだ。研修内でもあるが、事例があって、お客様のセリフとスタッフのセリフで保険サービスにつながるようなシナリオを書く研修がある。コンセプトをきちんと理解したシナリオが描ければOKだ。それで明確に分かる。この5日の研修の中でも事例で皆さんにやっていただく。保険だけでなく接客を含めたサービス、売るための接客ではない人たちもいっぱいいる。だから、サービスショップのノウハウを教える気はなく、考え方、発想の転換をお伝えしたい。それを入れていただいて、皆さんが置かれている保険ショップのやり方の中に織り込んでいっていただければ、絶対に役に立つ。生産性も上がると自信を持っている。それは実証されている。検定もそこを焦点にすると一番わかりやすい。これを繰り返すことで、保険サービスのインフラ構築につながればと考えている」

山田 ゆかり理事長

く、役に立ちたいという思いからくる接客の差は、明確にシナリオづくりに表れてくる。

―金融機関窓口販売では一時払い商品で今一番トラブルが多いが。

山田　商品から入るとトラブルになるが、きちんと保障の話から入っていくと、トラブルはない。まずは発想を変えないと問題解決しない。売りたいものだけという販売文化ではだめ。お客様が望んでいるのは安心の暮らしだから、そこに外貨商品や一時払い商品が必要な人は間違いなくいる。小手先の解決策はない。

岩井　一方で円金利資産だけをお客さまに持っていただくことも違う意味でのリスクだと考えているので、お客様にきちんとリスク特性を把握いただいて、円、外貨、一時払い、平準払いも理解いただいた上で安心を手に入れていただくことが基本姿勢だと思っている。

―今後は3日間コースを募集していくのか。

岩井　『5日間コースは、1週間要するので大変だ』という話もあったので、3日間とした。東京以外の名古屋、大阪での開催を希望する声もあるので検討して月に2回くらいのコースを展開していきたい。名古屋は個別の会社ごとに開催、大阪は7月ごろの開催となる。

―技能士の第1回目のテストの時期は。

岩井　7月くらいまでつくりこみを行い、8月くらいの実施を考えている。

―オープンカレッジに参加することが技能士テスト受験の条件か。

岩井　今はそう考えている。所定の研修を受講した上で、テストするのが一般的だろう。オープンカレッジに参加が難しい場合、もう少し将来の話になるが、例えばe-ラーニングの活用なども検討していきたいが、基本は所定の研修を受けた上で、筆記試験と実技テストを受けていただく。

―今後の開催日程について。

山田　現時点では、6月5日から3日間、6月19日から3日間、いずれも東京会場でオープンカレッジ開催を予定している。7月以降についての募集は、後日、正式に発表し、検定も実施する。

6月までは、募集人よりも保険事業全体に関わるキーマンに受講いただきたい。有益だと判断されれば、7月以降に社員や募集人を研修に送り出していただければと期待している。