



地域に根ざし、一人ひとりに最適な保険を考える

# かかりつけの『保険ショップ』の役割

みなさん、ご自分の生命保険や損害保険の内容をご存知ですか？  
 そう聞かれても、「保険会社に任せているから……」。  
 このように答える方は、実に大勢います。  
 誰のための、何のための保険なのでしょう。  
 私たちは、その疑問に応えることからスタートしました。

## 「保険を「売る」から「お役に立つ」へ

1995年の保険業法改正を皮切りに保険業界の自由化が進み、保険商品は多様化、インターネットの生保も誕生しました。ただ、選択肢が広がったのはいいのですが、百花繚乱の保険商品から自分に合ったものを探すのは難題、インターネットは手軽だけど自分だけの判断で選んで、後で後悔することも少なくありません。そしてなにより、何かがあった時にどうしたらいいのかわからず、保険金を受け取り損ねるケースも多いのです。

私たちは、「保険を売る」のではなく、「保険でお役に立つ」ことを創業以来のポリシーとして守り続けています。複数社の保険を揃え、お客様がニーズにあわせて選べるようにすること。目指すのは「売る」だけの販売店ではなく、相談でき、納得して買って、買った後も見守ってくれるサービスショップ。保険の悩みを解決する、「かかりつけ医」のような存在でありたいのです。地

## 業界初の「保険ショップ大学」

「保険でお役に立つ」ためには、より高い志を持ったスタッフが必要です。私たちは、全国に展開する保険ショップのスタッフの意志を、プロフェッショナルとしてふさわしい「能力」と「スキル」として高めるために、「保険ショップ大学」を創設しました。

保険ショップ大学は、私たちが十数年間培ってきた保険ショップの運営ノウハウを個人の目標に合わせてカリキュラムを組んで伝授していきます。販売手法の習得がゴールではありません。保険ショップを通して、お客さまのお役に立つことが、真のゴールです。「顧客対応」「店舗運営・管理」「目標管理」などを習得しつつ、お役に立つことを身につけます。その結果、保険ショップ経営者として「暖簾分けFC制度」の道も開かれています。

こうして保険ショップの役割がますます高まる中、私たちは、時間をかけてじっくりと、「保険

域に根ざし気軽に立ち寄ってもらえるため、来店型スタイルにもこだわっています。

### 適正な保険の在り方

本来保険は、現在かかえている不安を整理し、それらを解消しつつ、将来にわたり安心できるものにならなければいけません。本人自身が本気で考えることが、最も重要なのです。

しかし残念ながら現在の保険は売り手主体です。売りたいときに、売りたい保険を、売りたいだけ売る。お客さま側に立ったサービスではありません。売り手市場の保険文化を変えていきたく、お客さまを主体とした保険の適正化を進めたい、その気持ちは私たちの基本理念である「保険に携わる人としてのあるべき姿を追求する」に如実に表現されています。「日本の社会を変えていこう」とされる青年会議所の皆さんと同じく、よりよい社会を保険の面から進めていきたいのです。

ほっとライン」という「サービスの目印」をつくり、エリアの方が安心して生活できる環境をお手伝いしたい、と考えています。

しかし私たちの小さな力だけでは難しい。社外の多くの地元根ざす代理店の方々と共存共栄できる、新たな仕組みづくりに挑戦していきます。

hoholine.com  
**保険ほっとライン**

<http://www.hoholine.com/>

現在、直営47店舗、グループ店32店舗、オープン確定の4店舗の計83店舗のネットワークで、ご相談をお受けしております。

お問い合わせ先：カスタマーサービスセンター

☎ **0120-114-774** 受付時間 10:00~19:00