

飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

第199回 傲慢！「お客様の顔を見ない商売」のつけ！！

2007.4.29

生命保険、損害保険会社共々不祥事が続いているようである。小生、いささか保険代理店経営に關与している故、困っている次第である。営業停止が続くのであれば、代理店として売の商品がなくなってしまう...本気でそんな心配をしなければならない。

請求があって初めて、保険金支払い義務が発生する、請求がないのだから不払いに当たらない...当初、こんな論調で弁解していた各社も、世論やマスコミの強い批判から、さすがに釈明のため経営者幹部が謝罪せざるを得ない状況になっている。

当たり前だ！と思わないのか。彼らが代理店や保険外交員（セールスレディ）に盛んに言ってきた「コンプライアンス」、自らが守らないで、開き直ってどうする！！保険契約時点で請求できる事案の説明責任、本当にお客様のことを考えるなら、もう少し気遣いをしてバチは当たるまい。お客様、つまり納税者や有権者や市民の顔を、見たこともなく仕事をやっている、そんな高級役人ばかりが経営者に収まっている「大企業保険会社」は、文字通り、消費者の顔を見ようとしなない。その体質は、末端の営業マンまで感染し、気にするのは上司のご機嫌ばかり、客の状況は、単なる実績「営業数字」としか見ていない。

たとえば会計事務所、やっとの思いで顧問契約が取れたとすれば、そこからが永いお付き合いになる。何とかお客様に満足頂くよう、誠心誠意、コミュニケーションに努め、自らのスキルアップに精進する。毎週、毎月のように訪問しては、お客様のニーズに応えるよう努力する。つまり、ここからビジネスがスタートするのだ。1年でも、1か月でも永いお付き合いができるよう、必死の、そして最善の努力を惜しまないものである。

保険会社の場合は全く逆である。契約を取れるまでは、呼んでないのにしつこいほど会いにくる。要求もしないのに、色々グッズを持ってきては、保険の勧誘に没頭する。保険会社は、そうすることが「セールスの基本」と教え込んでいるのもだから、彼女たちは、それこそ必死で獲物を獲得しようとする。ほとんどの消費者が、ほとんど閉口しているのに気付かないまま、強引というほどしつこい勧誘は続く。

彼女のパワーに負けて、契約したとする。契約できて無事保険料を払った途端、一切面会する機会がなくなる、こちらから呼ばない限り来ないし、10年更新ものは、下手すると10年間音信不通となる。問合せすると「担当者は辞めました」...こんなお客を馬鹿にした商売、どの業界がやっているか！！不祥事が出て当然、そもそも「顧客無視」体質の下地があったと言っているだろう。保険各社、今回の不祥事対応で、コンピュータシステムを改善すると言う。大手リーディング企業はその額、約1,000億円以上だと聞いている。無能な経営者を置いたがための、大きな「つけ」=膨大な損失であろう。それは背信行為といっても過言でない。お客様あっての商売であること、その基本さえ分からない傲慢経営者が、何がコンプライアンスだ！...と、怒っている契約者、小生以外に数多く存在する。