



Barms Newsletter

マニュアルを作っておく

雑誌の執筆で介護保険について原稿をまとめていました。編集の要望は、介護ニーズに対して、民間の保険をどのように活用できるかを明らかにしてほしいというものでした。

この要望に対して、「介護保険」と名前の付く保険を調べたら、あまりよい解決策は発見できないと思います。きつ

FP的な

話ができるといいなあと思っている保険代理店って結構いるよ。保険代理店の友人から、以前、指摘されたことがあります。

「保険の代理店や募集人って保険会社から指示を受けた商品だけを販売するでしょ。

そうではなくて、お客様のニーズを聞き出して、それに適したものを販売する。これって、ある意味、販売側の理想だよな」

彼が言いたかったことは、いつも金太郎飴のように同じ商品をお奨めするのではなく、状況に応じてお奨めする商品が変わるコンサルティングができれば理想ということであったのでしょ。

マニュアル

彼が指摘する保険会社の現状とは、商品販売マニュアルが存在して、そのマニュアルに副って販売が展開されるという仕組みです。

マニュアルに対する自由度は会社によってまちまちでしょう。マニュアルどおりに話を展開する人もいれば、マニ

アルは参考程度、あるいは、資料集として活用するに止めて、話の細部は募集人の言葉で話すことが多い場合があります。

そう、マニュアルが存在していることが問題なのではなく、マニュアルから自信を持って離れることができない人が多いことが問題なのでしょう。

マニュアルの位置づけ

以前、外資系の保険会社で営業マニュアルなどの資料の作成を依頼されたことがあります。

この会社のマニュアルは、完全に参考書でした。営業職員が販売を行うとき、障害となりそうなものをあらかじめ想定して、それに対する論理的な説明方法を準備して欲しいという依頼だったからです。

顧客との話法は出来上がっている。でも、このマニュアルがあれば自分たちの話に肉付けすることができるという背景です。

一方で、本当のマニュアルを求められることもあります。「これさえしておけば、どんなときでも大丈夫というマニュアルが欲しい」という注文です。

と、顧客のニーズを満たすためには、契約者貸付などを提案したほうがよい場合もあるのです。

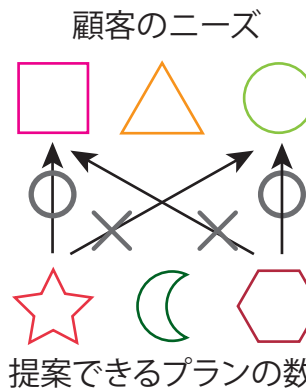
介護というニーズに対して、介護保険というマニュアルしか用意していなければ不十分ということですね。

コンサルティングのための私たちの引き出しは、多種多様なマニュアルと経験でできているに違いありません。

バームスコーポレーション 杉山 明



コンサルティング

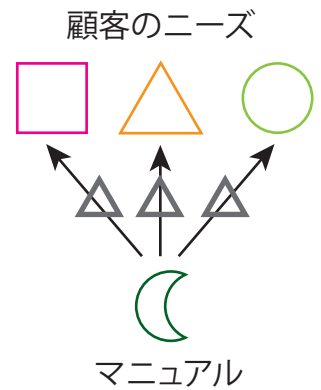


本当のことをいえば、これは無理な注文です。これさえやれば完璧というものがあれば、誰もが同じことをしてしまいます。その結果、他社を差別化できないということになります。

たくさんのマニュアル

きつマニュアルを作ること自体は悪いことではないでしょう。しかし、唯一絶対のマニュアルを作ることは組織の成長を妨げることになると思います。

官僚制



だから、たくさんのマニュアルを準備することが現実的な解決策になるのだらうと思います。

たくさんのマニュアルがあれば、状況に応じたマニュアルを使うことができます。きっと、この状態がコンサルティングなのでしょう。

粗品と義理をたくさん用意するより、マニュアルをたくさん用意したほうが、顧客に感謝されるに違いありません。

バームスコーポレーションのメルマガ
1ランク上の生命保険と資産運用の話し
わかりやすい生命保険と投資信託のまじめな話

【お願い】

このニュースレター(以下、本書面といいます。)は、バームスコーポレーション有限公司(以下、当社といいます。)から、機関または企業のご担当者様に情報提供することを目的としたものです。したがって、本書面記載の内容の全部または一部を、一般の方に提供される場合には、あらかじめ当社の承諾を得るようお願いいたします。

本書面は、保険契約の勧誘または有価証券の取得の勧誘を目的としたものではありません。また、本書面に記載する内容は、当社が信頼できると思われる情報に基づき作成されていますが、その内容の正確性・完全性・網羅性を保証するものではありません。さらに、本書面記載の内容は、特定の経済状態、市場状態を示唆するものではありません。