

実践！ コンサルティング 営業 第45回

独立系FP・生保代理店 ● 辻 良子

医療保障ニーズ、 三者三様

顧客の意向を尊重し、顧客本位の保険商品を提案しよう

今年9月、総合監督指針改正に伴う「意向確認書」の取り付けが本格導入された。「意向確認書」の内容については今後改良の余地はあるかもしれないが、正しく説明することによって、セールスする側の「思い込み」や顧客側の「妥協」といった“負の要素”を抑制し、顧客にとってより良い商品を提供するためのきっかけとなる効果もあるだろう。ここでは「医療保険」への加入を検討している3人の独身女性を例にとり、いかに1人ひとりの生命保険に対する考えが違うかを検証してみたい。

顧客プロフィール

いずれも会社員。健康保険は政府管掌の健康保険組合。生命保険の加入はなし。

谷村朋美 31歳

両親と妹（27歳・会社員）と共に持ち家に居住。手取り年収350万円（月20万円、年間賞与110万円）、預貯金600万円。お金の使い方はごく一般的。賞与はレジャーや被服費としてほぼ使い果たすが、月々の貯蓄は堅実に行っている。

藤田恭子 34歳

家賃7万円のアパートに一人暮らし。手取り年収518万円（月30万円、年間賞与158万円）、預貯金420万円。親元から独立しているため、お金の使い方は堅実だが、ストレス解消として年1回の海外旅行は欠かさない。

吉村深雪 37歳

両親と共に持ち家に居住。兄弟は独立。手取り年収408万円（月34万円、賞与なし）、預貯金1,200万円。30代になってから老後のことが不安になり出し、貯蓄志向が強くなった。



今月のFP

時田朝美◎36歳

生命保険会社に総合職として10年勤務した後、結婚退職。現在は親戚の保険代理店に勤務。当初はパート感覚の軽い気持ちで勤務していたが、最近では真剣に顧客と向き合い丁寧なコンサルティングを心がけている。



プロが納得する保険は万人向き!?

我々が保険を提案する際には、顧客の意向を第一に考えなければならないのは当然のことだ。しかし、勧めた商品に自信があればあるほど、無意識のうちに顧客の意向を軽視しており、後になって顧客がその商品に満足していない事実を知って愕然とすることがあるかもしれない。

いかにお勧めの商品であっても、最終的に顧客の意向にそぐわないこともある。そんなとき、我々としては無理に説得するのではなく、もう一度顧客と向き合い、顧客の希望をじっくりと聞き取る姿勢が必要だ。

保険代理店に勤める時田朝美はFPであり、保険の営業歴も長く、もうベテランといってよい。保険商品はライフプランを構築する上での1つの手段と考え、じっくりとコンサルティングを行うのが身上だ。そんな時田でもつい独りよがりになってしまうことはある。ただそれを「失敗」として終わらせてしまうか、それとも違うゴールに到達することで「成功」させるか——そういうことも不可能ではない。

時田が勤務している代理店事務所では、数カ月前に新たに取扱保険会社（X社）を1社増やした。付き合いのある他の代理店からの紹介であるが、提携した主な理由は、X社の医療保険を所長が大変気に入ったからだ。

その医療保険の特徴は以下の2つだ。

①「先進医療給付特約」

健康保険の対象とならない「先進医療」を受けたとき、その技術料に応じた給付金が受け取れる

②「生活習慣病長期継続入院給付金特約」

基本の入院は1回につき60日保障だが、生活習慣病の場合は保障日数がさらに120日上乗せされる

他にも上記の特約を取り扱っている保険会社はあるが、2つとも同時に付加できるのは今のところX社だけだ。

高額な先進医療の費用がカバーでき、生活習慣病の入院保障のみを手厚くすることによって、保険料の抑制も効いている。顧客の医療保険へのニーズを良く考えた商品だ。その商品を提供できることは、顧客にとっても代理店にとってもメリットになるに違いない…。

時田も含め、事務所の従業員は皆X社の医療保険は売れ

ると確信した。事務所の総力をあげて医療保険の販売拡充に取り組んだ結果、評判は上々で、見直し・新規共にかなりの業績を挙げることに成功した。時田もこれまでになく忙しい日々を過ごすことになったが、充実感で一杯だった。

そんな中で、新たに医療保険への加入を検討したいという3人の女性に次々と出会っていったのだ…。

【谷村朋美のケース】 女性向けの保険を

朋美は、比較的大規模な企業に勤務しているせいも、同世代の女性社員もまだあちこちの部署や支店に大勢いる。30歳を過ぎて、最近増えたのは病気の話だ。特に子宮筋腫などの女性疾患でだれそれが入院した、という話が続いたので、本人も少し気になり出したところだ。

そこへ母親が医療保険のパンフレットを見せてくれた。朋美は独身ということもあって保険にはまったく興味がなかったが、医療保険なら自分のために加入してもいいかな、という気になった。保険料も思ったより安い。

「医療保険に入っていれば、たとえ病気になってもお金の心配は減るのよね」。病気そのものへの不安は、健診を受け早期発見を心がけることで、ある程度解消できる。保険に加入して経済的な不安もなくなれば万全だ。朋美は医療保険への加入を決意した。聞くと、母の懇意にしている代理店の担当者は時田という女性だと言う。女性同士なら話もしやすいと思い、早速、休日に自宅で会うことになった。

時田は、谷村家には何度か訪問したことがあるが、その娘さんに会うのは初めてだった。今までにも何度か娘さん向けにと医療保険はもちろん個人年金や終身保険を奥さまに紹介してきたが、まったく興味がなげ様子だったので、無理はしなかったのだ。そういう状況だったので、今回の話は嬉しかった。もしかしたら今日にも申込書を記入してくれるかもしれないと思いながら、すっかり慣れた例の医療保険の説明にとりかかった。ところが…。

「ちょっと待ってください。この保険は子宮筋腫や卵巣の病気の保障はないんですか?」と朋美から質問があった。

時田は「当然保障はございます。この入院・手術給付金はほとんどすべての病気やけがでの入院・手術が対象となりますので、いわゆる女性疾病もその中に含まれます」。そ