

図解コミュニケーションの時代がきた

保険販売の現場でよくある風景です。自分なりによくまとめた提案書を示し、分かりやすく説明したのに、お客さまから「保険の内容がよく分からない」「結局どの保険がいいのか分からない」などと言われ、散ざん迷われた挙げ句、「考えておくから」のひと言で断られた——こんな経験はありませんか。

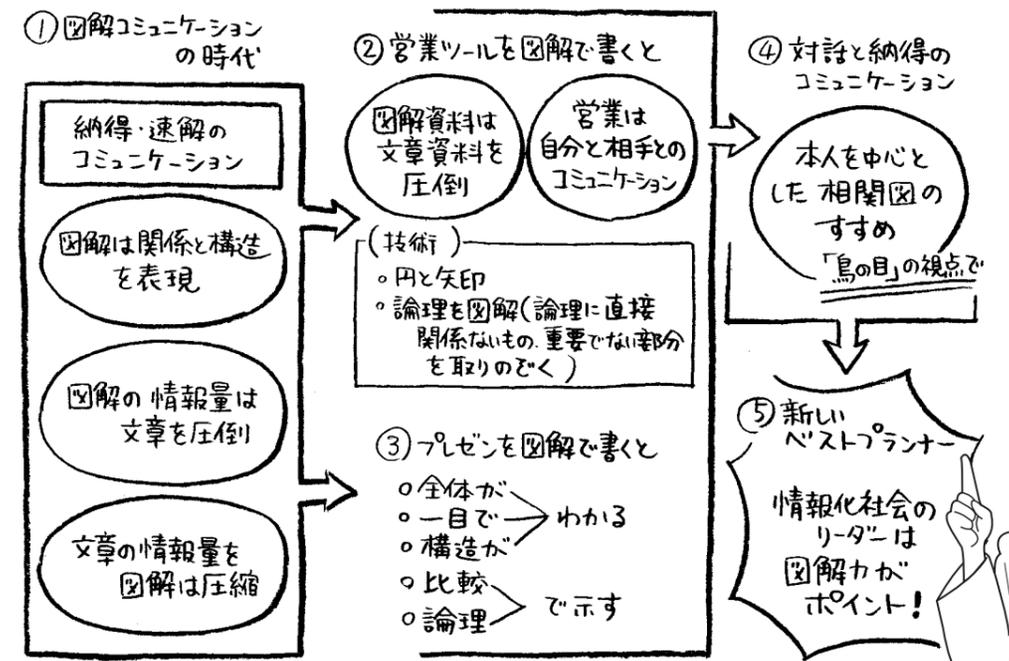
そういうときは、提案した保険に対してお客さまの理解が不十分である、あるいはそれ以前の問題で、保険に対するニード喚起が不十分である、ことが原因というケースが多いようです。そのような問題を解決する方法のひとつに「図解」があります。

耳慣れない言葉や難解な文章の意味を正確に理解しようとすると、時間がかかり、ストレスを感じるのは誰でも同じこと。保険商品の仕組みや内容というのは、慣れ親しんでいるセールスパersonにとっては当たり前のことでも、

保険業界以外の人にとっては初めて聞くことばかりです。

そうすると時にはこんなことも起こります。お客さまは話の途中で興味をなくしているのに、セールスはそれに気づかず自分が真剣に話をしていることに満足し、販売活動が順調にいったいると思込込んでしまう。一方、お客さまはセールスの熱意に押され、悪いから話を合わせてはいるが、じつはまったく保険の必要性を実感できずにいる——ましてや初対面の相手とならば、なおさらです。

話は変わりますが、脳には左脳と右脳があります。言語や理論をつかさどり、思考、記憶、計算などは左脳（顕在意識脳・意識脳）。イメージをつかさどり、五感、直感、芸術性などは右脳（潜在意識脳・無意識脳）といわれています。ですから、論理とイメージ、あるいは言語と絵というように、左脳と右脳を両方同時に使うことができれば理解度はより深くなります。



※手書きツールが禁止されている保険会社もありますので、各社コンプライアンス基準に従ってください。

図解でみせる

構成 ファイナンシャル・プランナー 株式会社パンタ・レイ代表取締役 ◎泉 美智子
監修 宮城大学事業構想学部教授 ◎久恒 啓一

久恒式図解法を活用して、みるみるニード喚起!

生命保険という“目に見えない”商品の仕組みや特長は、言葉や文章だけではなかなかその内容がお客さまに伝わりません。ところが、その場で簡単な図を書いてみせると、瞬時に理解を得られることがあります。図解のメリットは、説得力が増す、図解する過程で相手とのコミュニケーションが取れるなどさまざま。本特集では、この分野の第一人者・久恒啓一宮城大学教授が提唱する図解法的一端を紹介し、生保コンサルティングの現場で応用できる事例を示します。



図解コミュニケーションの提唱者 久恒啓一宮城大学教授

※図解法は提案手法の一例として紹介しました。一部の保険会社では手書きツールが禁止されている場合もありますので、各社のコンプライアンス基準に従ってください。

先ほどの話に戻ると、言葉や文章でお客さまの左脳に論理的に働きかけることに加えて、図解でお客さまの右脳にイメージとして働きかければ、説得力が格段に増すわけです。例えば、概算要求などの政府の文章にも必ずといっていいほど、図解（ポンチ絵）が付けられています。

身近な例を挙げるなら、保険の設計書の多くは仕組み図などに図解を用いています。これがあれば、ひと目で保障の全体像をつかむことができますね。

あるいは、初めてのお客さまのお宅を訪ねるとき、駅から目的地までの道順を電話でこと細かに聞いてメモするより、地図を見ながら電話で大雑把に説明してもらうほうが分かりやすかったという経験も同じことです。

要するに、電話を通じて得た論理的情報を、地図を見ながらイメージで確認することで、あっという間に理解できるのです。

また、言葉や文章を抜き出して図解化する作業は、情報

を取り込む無意識脳（潜在意識脳）を活用することになり、自らの考える力を養うことにもなりますから、理解度が深まることは請け合い。セールス自身がその商品をきちんと理解していれば販売活動に自信が付き、それが自然と態度や表情、話し方に表れます。そうなればお客さまの受け止め方も違ってきます。

このように、図解コミュニケーションを活用して、お客さまとの信頼関係を築いてください。帰り際に「この次、具体的な提案書を持ってきてください」といってもらえるために。



図解法のオーソリティー 久恒教授に学ぶ

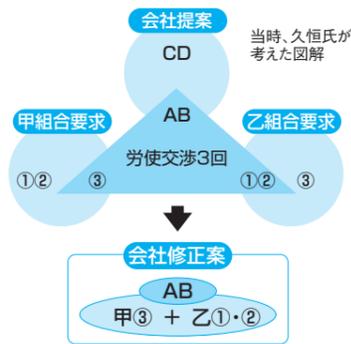
私が図解をするきっかけになったのは 久恒啓一氏



日本航空に勤務していた30代半ば、労使交渉を担当する部署に異動になりました。当時、二つあった組合との交渉は並大抵ではありませんでした。会社としての提示文書案をわたしが文章にまとめ、それを部署内の会議で議論するという役割を担っていましたが、せっかくなので提案書に毎回注文ばかりつけられました。

そこで提案書とは別に、図を使った資料をつけて、その図を見せながら説明をしたら、スーッと通ったのです。そこで、わたしは全体像を一見して分かるようにするには、図が有効だと確信したのです。それから、宮城大学から、この図解法を大学で指導してほしいと依頼を受け、現在の職に至ったわけです。図解が私の人生を変えたのです。

図はその都度、つくりあげるもの（創図）で、パターン化すると迫力が減殺されます。わたしは、仕事や企画、研修、コンサルなどの実地で、毎日武器として使っているので、図解は日々進化しています。理屈が分かってくれば、自分自身で「創図」してみましょう。



<プロフィール>
 宮城大学事業構想学部教授。大学院では「キャリアデザイン」も担当。NPO法人知的生産の技術研究会理事長。中国・吉林大学客員教授。大学卒業後、日本航空に入社。会社員をしながら「知的生産技術研究会」に所属し著作活動を行う。のちに日本航空を早期退職して大学教授へ転身。「図解コミュニケーションが世の中を変える」と提唱し、その理論を著した「図で考える人は仕事ができる」（日本経済新聞社）がベストセラーとなる。著書多数。
 久恒教授のホームページ
<http://www.hisatune.net>

※手書きツールが禁止されている保険会社もありますので、各社コンプライアンス基準に従ってください。

さあ、図解に挑戦してみよう

下記の文章は、生命保険商品の制度に関する説明の一例です。一般の人が、これを一読して完全に理解するのは難しいでしょう。では、これを図解するとどうなるか、試してみましょう。

保険料の「自動振替貸付制度」について

保険を継続させることができる制度です。保険料が払えなくなったときに、解約返戻金が、払い込む保険料とその利息の合計より多いときは、生命保険会社が自動的に保険料を立て替えて払い込み、契約が有効に継続されます。利息（複利）がつきますが、利率は経済情勢の変化により変動します。借りたお金は、その全額または一部をいつでも返済できます。また継続を希望しない場合、一定期間内に解約、延長・払済保険へ変更手続きをすれば、自動振替貸付はなかったものとされます。



※手書きツールが禁止されている保険会社もありますので、各社コンプライアンス基準に従ってください。