

特集

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

「図解でみせる」PART2

図解でニード喚起！

保険営業の
 さまざまなシーンで、
 図を描いてニーズを
 顕在化させよう

本誌2007年2月号の特集「図解でみせる」は、おかげさまで多くの読者の方から好意的な反響をいただきました。今回は「図解」特集の第2弾として、日常の保険営業活動のなかで遭遇するさまざまなシーンを想定し、ニード喚起につなげるための久恒式図解法の活用例を紹介します。今回も、第一人者である久恒啓一先生に、ニード喚起に役立つコミュニケーション図解を、本誌のために新たに提案していただきました。



久恒式図解法を知りたい方は、久恒先生のホームページをご覧ください。
 久恒啓一図解WEB <http://www.hisatune.net/>

- 1 Scene 死亡保障ニーズ**
 ～情報収集の図解例～
 家族形成期の夫婦のライフプラン／共働き夫婦のライフプラン
- 2 Scene 医療・介護ニーズ**
 ～民間の医療保険、介護保険の必要性を説く～
 病気になったときの備えは大丈夫？
 介護する場合、される場合のリスクを考えて
- 3 Scene 個人事業主のニーズ**
 ～勤め人との違いに焦点を当てる～
 独立開業でふくらむ期待と不安
- 4 Scene 法人マーケットのニーズ**
 ～企業防衛と経営者個人に向けて～
 あなたの会社の経営循環図／社長個人の保障も大事です
 スムーズな事業承継を行うには

はじめに

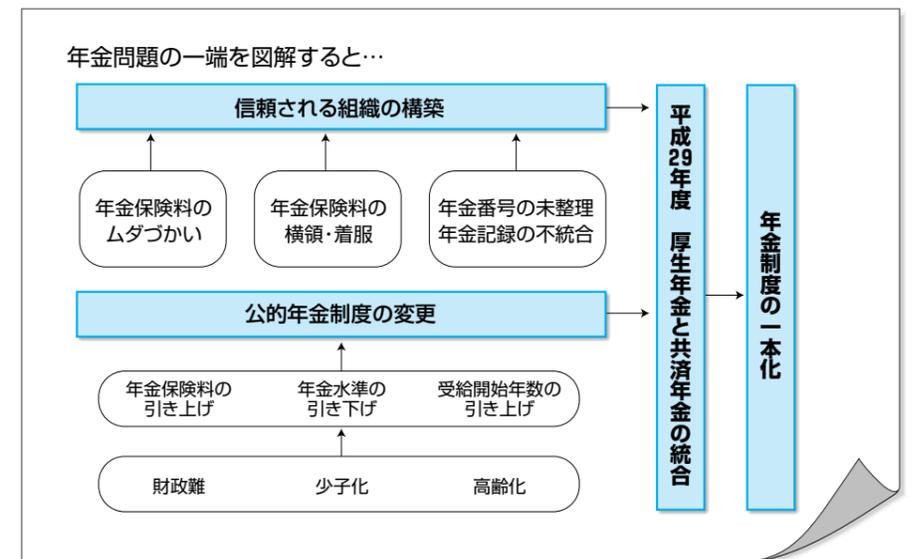
図解とは何か。それは、相手とのより良いコミュニケーションの手段であるということは、前回の特集(2007年2月号)で解説しました。お客さまとの会話の中から情報収集し、それらを図解して示すことにより、お客さまの理解は格段に深まり、自然とニード喚起につながってきます。そして、次のステップである提案へと無理なく進めることができるのです。近年はコンプライアンスの規制がますます厳しくなり、データの管理にも慎重な対応が求められています。とはいえ、お客さまから情報を得られなければ、ニーズに合った保険商品は提案できません。そこでお客さまと一緒に図を描きながら、現状を整理し、将来への備えに対する考えを聞き出すという、情報収集手段の一つとして図解法を活用してください。ここで紹介する図解フォーマットを頭の中に入れておいて、お客さまとコミュニケーションの中で、図解を膨らませていくと、必要な情報を得られるのと同時に、お客さまとの共同作業という過程の中で信頼関係も築くことができます。

厚生労働大臣が「横領などの悪事は処罰すべき」との決意を表明するなど、今なお、社会的に大きな広がりを見せています。機能を果たせなくなった旧い体質の社会保険庁を解体することにより、新たな組織の下で、国民の年金に対する信頼回復を図り、宙に浮いた5,000万件の基礎年金番号の整合に着手し、国民の不安を払拭すべく、政府は公的年金制度を立て直そうとしています。その前途は多難と言わざるを得ません。公的年金制度は変化を遂げつつあり、平成29年度を目処に厚生年金と共済年金、その後は国民年金との一本化を目指しています。また、安定した公的年金の収支を維持するために、税負担率も3分の1から2分の1に引き上げられる方向にあります。保険料が段階的に引き上げられるのと同時に、年金受給開始年齢も60歳から65歳へと順次、引き上げられつつあります。年金受給額は、物価スライド方式からマクロ経済スライド(少子化要因)方式への過渡期にあり、相対的に減額することが余儀なくされています。

難しいことは図解してみる

前回の特集で解説した内容を思い出していただき、図解で示すことはニード喚起をはじめとする営業活動にとって有効であることを再認識していただくために、今話題の年金問題をテーマに図解法の復習をしてみましょう。年金問題とは、ご存知のとおり公的年金制度のことですが、社会保険庁による年金記録の不統合や記録の抹消から、ムダづかい(例えば長官の交際費、公用車の購入など)、さらには保険料の横領・着服などの犯罪、…未だに続々と「事件」が発覚

このように、複雑難解な年金問題ですが、例えばお客さまとの会話のきっかけに、図解を用いて分かりやすく説明できれば、スムーズに情報収集に移れるでしょう。



*提案手法の一例として図解法を紹介しましたが、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に準拠してください。

*提案手法の一例として図解法を紹介しましたが、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に準拠してください。

1 Scene 死亡保障ニーズ～情報収集の図解例～

家族形成期の夫婦のライフプラン

結婚して間もない、すぐにでも子どもを持ちたい若夫婦の場合を図解に描き出してみました(P7上の図)。

妻は専業主婦だとして、家庭の稼ぎを一手に担うのは夫です。夫は自分に万一のことが起これば途端に収入がなくなりますので、生命保険に加入して、残された妻と子どもがあとの暮らしに困らないようにと考えます。

「万一」とは、一万分の一の確率です。そんなことは起こるはずがないと考えたいところですが、確率がゼロでないかぎり、やはり備えは必要と考える人は多いはず。

夫は、自分の家族のために生命保険への加入の必要性を感じているわけですから、セールスパーソンも積極的に対応していかなければなりません。積極的といっても、いきなり5,000万円とかの高額な死亡保険金の設計書を提示することではありません。まずは情報収集しながら、図にそれを埋めていきます。基本情報としては以下のとおりです。

- ①家族構成について(今後の出産計画も含めて)
- ②家庭の収支状況・資産状況
- ③夫や妻それぞれの要望・言い分・今後の夢(子どもがほしいなど)

以上の3点をお客さまから聞き取る際に、例えば子どもは何人くらいほしいなど、今後についての具体的な要望も聞き取りながら、それを図の中の「将来」に記して、お客さまのニーズを的確につかまねばなりません。例えば夫婦の老後に関心のあるお客さまには、老後をどのように過ごしたいのかを聞き取る必要があります。

目の前でお客さまと会話を交わした中から一緒に、具体的なライフプランを作り上げて、イメージがわくようにしましょう。その際に、予想されるお客さまの質問に答えるために必要なデータを、あらかじめ用意しておくことが効果的です。

例えば、生命保険文化センターの調査にあるように、「世帯主に万一のことがあった場合の家族の必要生活資金

は、年間必要額は362万円、必要年数は17年間、その総額は6,209万円」にのぼります(平成18年度『生命保険に関する全国実態調査』)。このようなデータの裏づけがあれば、その図解コミュニケーションの説得力はさらに強くなります。

共働き夫婦のライフプラン

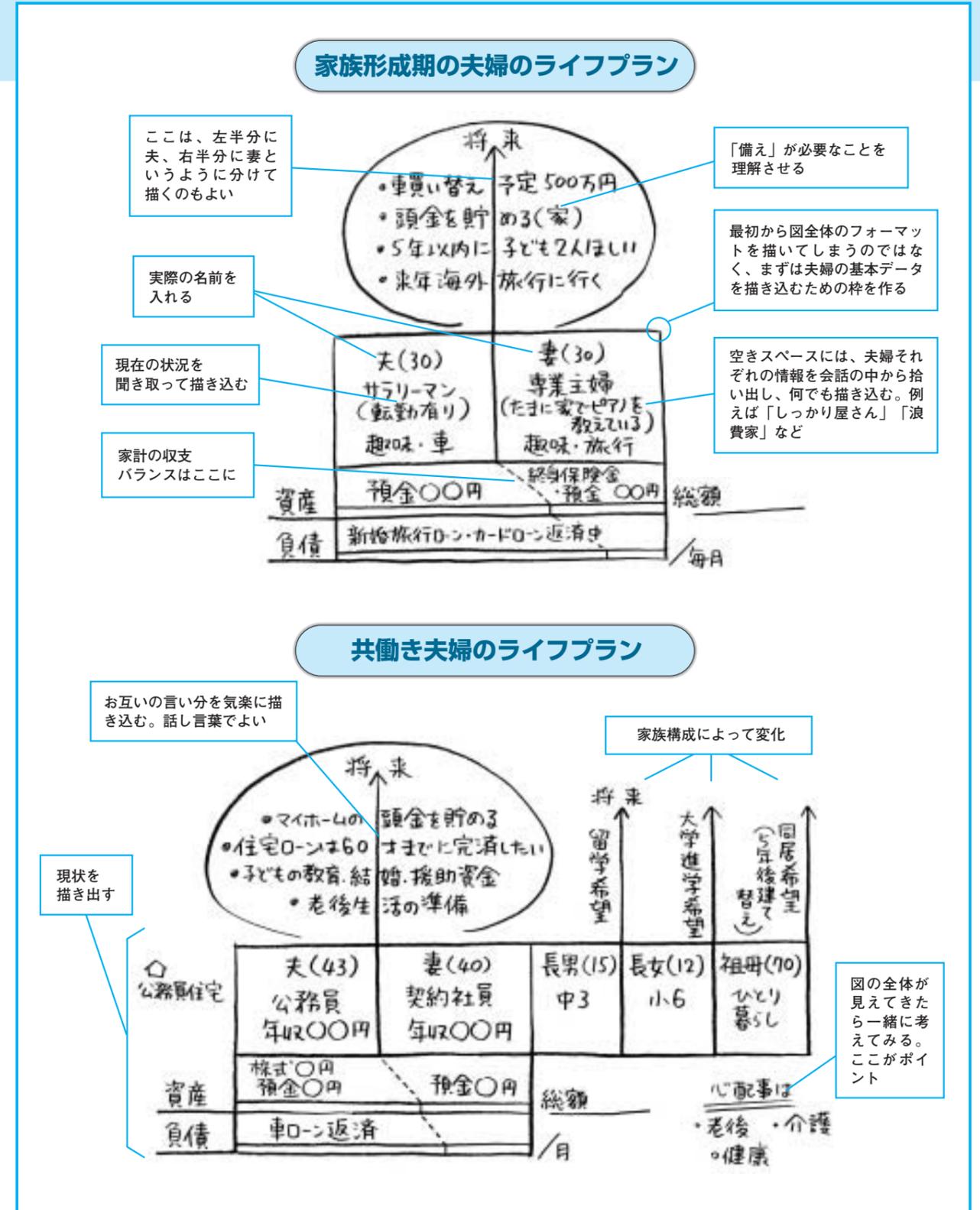
一方、共働き夫婦の場合はどうでしょう。子どもが生まれると、程度の差こそあれ、妻の側は働き方を見直さざるを得ない傾向にあります。提案する際には、夫、妻、それぞれの考え方の違いをよく見極めることが大切です。一方の意見ばかり聞いて話を進めていくと、最後に他方が反対して結果的に契約に至らないケースが少なくありません。

- では、どんな点を見極めるかという点、
- ①生活基盤を担っているのは主にどちらなのか、または両方なのか
 - ②残された妻または夫の収入だけで、子どもとの生活をまかなえるのか
 - ③夫か妻いずれかが亡くなったとき、それに伴う収入減を保障する手段は用意されているのか

つまり、夫が亡くなったらそれによる収入減を夫の生命保険でまかなう、逆に、妻が亡くなったら妻の生命保険でまかなう、ということが必要です。

P7の下の図をご覧ください。今、妻が稼いでいる収入はいくらなのか、残された夫に家事ができないなら、ベビーシッターやハウスのシッターを雇うのにどれくらいの出費が必要なのか、どちらかの親と同居する予定はあるのか。あるいは、夫婦のどちらか一方に万一があったら、住宅ローンの返済計画に支障はないのか。その他にも子どもの教育費、夫婦の老後の生活資金も忘れてはなりません。それらの出費を想定して、「将来」のスペースにどんどん書き込んでいって、それらの項目を実現するために必要な備えの項目には大きく丸で囲みます。そして「ここをキチンとしなくてははいけませんね」と伝えます。

*提案手法の一例として図解法を紹介しましたが、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に準拠してください。



*提案手法の一例として図解法を紹介しましたが、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に準拠してください。