

# クローズアップ

## 販売からサービスへシフト

### (一社) 日本保険サービス検定協会 山田 ゆかり 理事長



昨年4月に設立された、一般社団法人日本保険サービス検定協会では、中立的で普遍的な保険サービスを提供する目的で、保険サービスオープンカレッジを開校し、協会が独自の検定試験で認定する保険サービス認定士を養成している。「保険ビジネスを販売からサービスへ」を標榜する同協会の山田ゆかり理事長に協会が説く保険サービスのあり方や、保険サービスを業務に取り入れた企業の実例など同協会の取組みについて話してもらった。

### 協会の果たす役割とは

#### 保険サービス活用し成功した企業も

— 日本保険サービス検定協会の保険サービス認定士研修とはどのようなものでしょう。  
山田 当協会では、保険サービスを活用し成功した企業も、保険事業に携わる企業から活動に賛助いただき、賛助会員を募るセミナーを開催している。賛助会員の従業員には保険サービスを身に付けていただく保険サービス認定士研修を実施しているが、3日間の研修を受講し、その後行われる検定試験に合格していただく。合格すると保険サービス認定士として合格証の発行、協会ロゴ入りの資格証を発行している。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

— 受講生の声は。  
山田 「お客さまの心や本気の安心に届ける」という、お客さまについて深く考える研修はこれまでほとんどなかった」という声を多くいただいている。

現場が混乱する中、今できることを模索している。B社は膨大なカード会員顧客を有していたが、これまで保険販売の接点しかなく、会員から嫌がられていた。「何か解る接点として活用できる」

### お客さまは保険商品を望んでいない

#### 望むのは「安心できる暮らし」

— 協会が説く保険サービスとは。  
山田 私には「保険事業を販売でなくサービスに変えたい」という強い思いがある。

— 3日間の研修では、お客さまがどういうサービスを望んでいるか、表面的なことではなく、お客さまが望んでいること、何が、ホテルのコンシェルジュやレストランの給仕長のようにお客さまを気遣う、熟練の接客技術のこと、何を提供したか、どう感じたかといった、体感を重視した内容となっている。

— お客さまが望んでいるものは、実は保険商品ではない。代理店であれ保険会社であれ、どの立場の人でも、保険事業を行う上で、そこは理解していただいたほうがいい。

— お客さまが望んでいるものは、実は保険商品ではない。代理店であれ保険会社であれ、どの立場の人でも、保険事業を行う上で、そこは理解していただいたほうがいい。

— お客さまが望んでいるものは、実は保険商品ではない。代理店であれ保険会社であれ、どの立場の人でも、保険事業を行う上で、そこは理解していただいたほうがいい。

— お客さまが望んでいるものは、実は保険商品ではない。代理店であれ保険会社であれ、どの立場の人でも、保険事業を行う上で、そこは理解していただいたほうがいい。

— お客さまが望んでいるものは、実は保険商品ではない。代理店であれ保険会社であれ、どの立場の人でも、保険事業を行う上で、そこは理解していただいたほうがいい。

— お客さまが望んでいるものは、実は保険商品ではない。代理店であれ保険会社であれ、どの立場の人でも、保険事業を行う上で、そこは理解していただいたほうがいい。

— お客さまが望んでいるものは、実は保険商品ではない。代理店であれ保険会社であれ、どの立場の人でも、保険事業を行う上で、そこは理解していただいたほうがいい。

決のヒントはないか」と相談いただいた際に、MC社が提供している「子ども倶楽部」というサービスに注目された。「子ども倶楽部」は、お客さまのアフターサービスを提供する、ご加入者のお世話をしていくWBツールだ。サービスを通じてお客さまとの関係性を継続しながら、お客さまが困った時に相談できる接点として活用できる。

### シナリオを記述する検定試験を実施

— 検定試験は自宅を受験する仕組みか。  
山田 研修最終日に特定の回答紙、問題用紙を渡して、30日以内に協会へ返送いただく形で運用している。資格を満たす知識を確認するということ、学んだことを身に付けていただくことを重視した内容となっている。試験ではシナリオを記述していただく。

— 接客の場面を設定して、「このお客さまをどう扱いますか」という問いかけであったり、「その判断の結果、どのようなことを気遣いますか」といった行動を尋ねる内容だ。「その気遣いを元に接客をどのように進めていくか」という、実践に近い内容を記述してもらおう。

— 目指す将来像に  
山田 発想の転換が求められるため、自身の仕事ぶりと比較しシナリオ

— 目指す将来像に  
山田 発想の転換が求められるため、自身の仕事ぶりと比較しシナリオ

— 目指す将来像に  
山田 発想の転換が求められるため、自身の仕事ぶりと比較しシナリオ

— 目指す将来像に  
山田 発想の転換が求められるため、自身の仕事ぶりと比較しシナリオ

— 目指す将来像に  
山田 発想の転換が求められるため、自身の仕事ぶりと比較しシナリオ

— 目指す将来像に  
山田 発想の転換が求められるため、自身の仕事ぶりと比較しシナリオ

— 目指す将来像に  
山田 発想の転換が求められるため、自身の仕事ぶりと比較しシナリオ