



内田社長(左)と直子専務

災害対応経験を生かす代理店 1 (株)オンワード・マエノ

保険会社・提携先と協力体制構築

近年、自然災害が多発・激甚化していることに対して、保険会社ではリスク管理の高度化を進める一方、契約者を災害から守るための新たな保険商品の開発や、デジタルを活用した損害サービス体制の整備などを進めている。一方で、契約者が被災した際にまず頼りとする地域の保険代理店では、保険金がスムーズに支払われるようサポートすることとま

福祉・住宅マーケット開拓で成長

2024年に創業50周年を迎える同社は、1974年に現在の内田直子専務の母が始めた代理店で、直子専務の父(現会長)が営んでいたベトナム

その後、1984年の法人化を経て98年に卸売会社を売却。夫婦二人で

代理店業に注力することになった。顔の広がった会長はその人脈を生かして次々と契約を挙げる一方、今後は福祉分野が成長するとらんでマーケット開拓の機会をうかがっていた。

そんな折、地元社会福祉協議会が受付を行うボランティアの管理について相談を受けたことから、保険会社と組んで宮城県のボランティア保険担当代理店になり、契約件数を増やした。また、

当時のちょうど、介護サービスが行政主体で利用決定を行う「措置制度」から、介護保険法に基づいて利用者が自由に介護サービスを選択できる「契約制度」への移行期だったことから、やはり社会福祉協議会から相談を受けたことをきっかけに、保険会社と共に地域福祉総合補償制度を立ち上げ、介護事業者の保険を一手に扱うようになった。

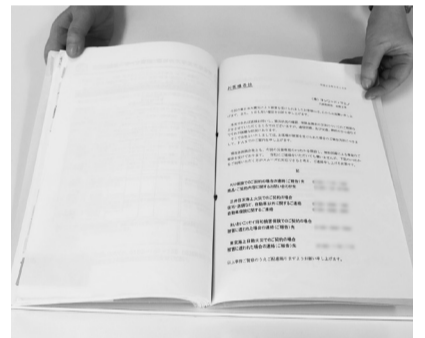
同じ頃、一足先に同社に入った直子氏と結婚し

た現社長の内田大介氏は、AIG損保の前身であるAIGUの研修生を経て同社で働き始めた。2004年頃には住宅マーケットを開拓し、とりわけ地域のハウスビルダーと提携して住宅購入者の紹介を受ける仕組みを構築し、火災保険の契約件数を一気に伸ばしていった。

一時期は来店型ショップの運営も行い、実績を挙げたが、数年後には再び事業の中心を福祉・住宅マーケットに絞って活動することで成長していった。同社の現在の収入保険料は約6億6000万円、そのうち火災保険が企業物件含め2億円ほどを占め、保有する3000件を超える火災保険契約のほとんどがハウスビルダー関連になる。

3力所目となる同社の現在のオフィスには役員含め20人の社員が働く

が、



当時の対応履歴が一冊の本に

り、契約者からの連絡を受けて次々と保険会社に報告していった。また、地震保険の対応で忙しい日々を送っていると、

が、「当社の50年の大半は家業としての歴史になる」(直子専務)という。

2011年3月11日の東北地方太平洋沖地震によって発生した大津波は、東北地方の太平洋沿岸一体を襲い、甚大な被害をもたらした。仙台市内の同社オフィスは倒壊を免れたが、電気が通ったのが地震発生の4日後

が、

る鉄則は、積極的に提案し、保険加入に際して説明義務を徹底することだ。とりわけ経済的な理由で地震保険が外されることを避けるために、火災保険は長期で契約しても地震保険は1年ごとの契約も提示した。そうした工夫もあって東日本大震災の前から地震保険の加入率は高く、多額の保険金が支払われた。

どうしても地震保険を付帯しないという契約者に対しては、火災保険申込書に所定の確認印を押してもらうだけでなく、独自の書類を用意し、地震保険に加入しない旨のサインをしてもらっていた。従業員が漏れなく契約者に地震保険を案内し、顧客にその重要性を分かってもらうことを目的に作成したものが、同時に自社の防衛策にもなった。「いざ震災が発生した際に、長期火災保険で数十年前に加入した契約者と無用なトラブルを避けるためにも説明と書類の取り付けを徹底していた」(大介氏)。実際、東日本大震災の際、いわゆる「言った、言わない」のトラブルは1件もなかったという。

東日本大震災という未曾有の事態により、保険会社の損害サービスの対応方針も時間の経過とともに二転三転し、そのた

が、

以降、キャッシュフローを含めたBCPをしつかりと策定し、来るべき次の大規模自然災害に備えている。「どんな自然災害が起きても売上を維持しつかりと事業を回していくことが、顧客や従業員を守るためにも非常に重要だと考えている」(大介氏)という。

東日本大震災の経験を踏まえ、大規模災害時に顧客といかに連絡を取るかを大きな課題と認識した同社は、この10年あまりでSMS、LINE、Twitterといったオンラインツールを積極的に活用し、コミュニケーション手段をできるだけ多く確保してきた。一方で、従来の電話やメールを含め、多様な連絡経路からの情報を一元的に管理することが災害時に迅速な対応を行う上で不可欠になることから、現在、自社アプリの開発を進めており、緊急時だけでなく平時の活用も検討している。

また、自然災害発生時には通常業務を継続しながらの事故対応が必要になることから、創業50周年に向けて、事故対応の専門部署の設置を検討している。次々と起こる大規模自然災害を経験に、同社の災害対応は常に検討され、更新され、強化されている。

が、

顧客との連絡にアプリ開発検討

挙げたが、数年後には再び事業の中心を福祉・住宅マーケットに絞って活動することで成長していった。同社の現在の収入保険料は約6億6000万円、そのうち火災保険が企業物件含め2億円ほどを占め、保有する3000件を超える火災保険契約のほとんどがハウスビルダー関連になる。

3力所目となる同社の現在のオフィスには役員含め20人の社員が働く

が、

が、

が、

痛感したBCPの重要性

東日本大震災という未曾有の事態により、保険会社の損害サービスの対応方針も時間の経過とともに二転三転し、そのた