保奈美・険太の

めざせ！「損害保険トータルプランナー」への道 〈30〉

企画・損保協会

http://www.sonpo-dairiten.jp/

㈱iPlanの橘社長に聞く
自身の考え・手法再認識
お客さま視点の教育プログラム

険太君は△△代理店の入社8年目の営業マン。今日は営業成績トップでみんなの憧れ保奈美先輩と一緒に、㈱iPlan代表取締役社長の橘智さんにお話を伺いに来ました。

険太　橘さん、本日はよろしくお願いします。まずは、損害保険トータルプランナー認定おめでとうございます。はじめに、損害保険大学課程コンサルティングコース教育プログラムを受講した感想をお聞かせください。

橘　これまで募集人として30年間お客さまと向き合ってきた経験の中で日々考えてきたことや、修得した手法が、教育プログラムのテキストでは理論的に整理されており、テキストを通して自身の考え・手法を再認識できました。それにより、後輩達を教育・指導する際に、自身の考え・手法をより明確に伝えられるようになったと感じます。

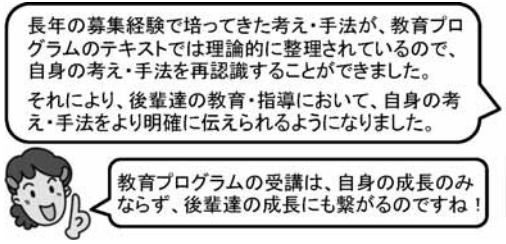
保奈美　教育プログラムの受講前後で変化はありましたか。

橘　保険商品の知識を示すだけではなく、お客さまのお話を傾聴することで、顕在化していない真のニーズを引き出し、それに気付いてもらうことが大切だと再認識しました。こうすることで、お客さまにとって納得感のある保険加入に繋がると実感できました。お客さまのニーズの把握は、教育プログラム受講前から行っていましたが、最適な保険提案のためにはここまで聞く必要があるというポイントがより明確になったと思います。

また、プロに聞いてよかったと思っていただくために、お客さまごとに最適な情報を提供することを、今まで以上に心がけています。お客さまからすると、我々募集人が保険商品の知識を有していることは当たり前です。お客さまに感動を提供するには、多様なニーズに応えられるよう幅広い周辺知識を修得すること、そして何より、代理店・募集人として、お客さまに対してどうあるべきかを常に考えることが大切だと思います。

険太　最後に教育プログラムの受講を検討している方へメッセージをお願いします。

橘　損害保険で生きていくのであれば、ぜひ受講することをお勧めします。今までは商品知識の修得を重視した資格・研修が主でしたが、教育プログラムはお客さま視点で作られていることが特徴的です。募集経験が長い方でも、初心にかえり、お客さまの想いを再認識する良い機会になると思います。また、前述のとおり、後輩達に自身の考え・手法を伝えるための助けにもなると思います。

保奈美・険太　橘さん、ありがとうございました。

橘　智氏