

「出会ってよかった」の言葉と巡り合いたくて

株式会社 東日コンサル

代表取締役 鵜飼 康弘氏

平成18年10月、旧日動火災の6名の営業スタッフと代理店「東日コンサル」を設立。間もなく6年目となる現在、スタッフは11名に。「お客様とのコミュニケーションが命」と邁進する鵜飼社長の「保険マン」としての志を伺いました。

士気高く創業

「独立した当時は、皆にやる気みなぎっていました」

営業スタッフは全員、今日まで自分の能力で歩み進んできた実力派ばかり。

しかし何事にも勢いがついてくると同時にだんだんゆとりという馴れ合いが出てくるもの。

一般的に「成熟した」といわれ

ている保険業界。それゆえに営業スタッフの自己研鑽がお客様に直結します。採用しても20人く30人中1人残れるかどうかと言われている営業スタッフ。

「契約」「自分」を評価されたようなものなのです」

そこで鵜飼さんが提案したのが社員の契約社員への移行。「やる気」が反映されると判断し、全員をフルコミッション「完全歩合制」の契約社員に。鵜飼さんの考えにスタッフは応え、すぐに会社は東京海上日動が認定するトップクオリティ代理店に認定され、現在まで常にその上位（県内）を維持し続けています。



▲代表取締役 鵜飼 康弘氏

「このままでは私はダメだ」

代理店のいちばんの役割は、保険会社に代わってお客様と身近に接し要請に応える、いわば「お客様と保険会社の橋渡し」役。そのなかで鵜飼さんが常に大切にしてい

いることが、お客様と真正面につ

ながる「コミュニケーション」。それには忘れられない思い出があるそうです。

それは7年程前、あるお客様の自動車保険の更新手続きをしていた際のこと。

「長いお付き合いの方で、以前から肺がんを患われていたのも知っていました」

更新手続きが済んで、何気なくタバコに火をつけてしまった鵜飼さんに、その方はいつもの笑顔で「なあ、鵜飼さん。私もタバコ、やめれなかったけど、私にもしものことがあったら、鵜飼さんはタバコやめてくれんかな」

そう言われ「はいはい。でも、もしもの時なんて言わんでくださいよ」と、笑顔で返答したものの、横に座っていた奥様の表情がとても気になったそう。

その3日後にそのお客様は亡くなられました。慌てて駆け付けた鵜飼さんに、奥様は「鵜飼さん、主人と約束したタバコ、やめようね。守ってね」と。

「ことばになりませんでした」ただただ涙する鵜飼さん。繰り返し

しその時の会話が蘇るばかり。

「保険に携わる者として、タバコをやめるよう促すのは自分の方だったはず。しかもその自分が、お客様の目の前で堂々と吸うなんてもつてのほか…」

自分のコミュニケーションの取り方を「最低だった」と振り返り、その日以来、「お客様から教えていただいた」と、二度とタバコを吸うことはなくなりました。

「人間力」を高めていきたい

「私たちの仕事は『よろず相談所』だと思っています」

鵜飼さんが会社設立にあたり掲げたのが『お客様から信頼・支持・感謝される社会企業を目指します』という経営理念。

「とにかく『困った』と思われたとき、私たちの顔が浮かんでほしいのです」

一緒に悩んで一緒に解決。会話ができればいっしょに想いは通じる、と。

「相手の立場に立ち、寄り添う。それが出来るかできないかが『人間力』だと思うのです」



▲「いつかはこの仲間たちと完全なボランティアで、地域の皆さんが楽しく生きていただくための何でも屋『よろず相談所』を開きたいです」

人間力。学力などでは計れない「人として」の魅力・力を高めていきたい。いつかの失敗を思い出し、鵜飼さんは自分自身に、そう言い聞かせます。

そして今日も、人に会いに出掛けます。人と話しに出掛けます。一つでも多くの「出会ってよかった」の言葉と巡り合えるように。

Company Data

株式会社 東日コンサル

所在地 ● 岐阜市西中島5丁目3-10
電話 ● 058-216-7111
FAX ● 058-233-7400
URL ● <http://www.hoken-tnc.com>
業 種 ● 損害保険代理業
生命保険の募集に関する業務