

# お客様に最大のご満足をいただける 商品・サービスを目指す東京海上日動

自動車保険



大内 俊光

東京海上日動火災保険(株)  
中国自動車営業第二部  
岡山自動車営業第一課 課長



竹内 麻子

岡山トヨタ津山店



昨年10月に東京海上と日動火災が合併し、新たなスタートを切った東京海上日動火災保険株式会社(以下:東京海上日動)。東京海上日動は常に「お客様本位」を実践し「お客様に安心と安全を提供する」ことでお客様に最大のご満足を頂くことを目指しています。

今日は東京海上日動岡山自動車営業第一課の大内課長に岡山トヨタ津山店の竹内が新会社の様子や「お客様本位」についてインタビューしてみました。

竹内: 昨年10月に合併してから約半年が経過しようとしています。が、雰囲気はいかがですか? 合併に伴う混乱などはなかったのですか?

大内: 岡山では、合併する前から旧東京海上のビルで同居をはじめ、積極的に交流を図っていましたので比較的スムーズなスタートを切れたと思います。とてもいい雰囲気ですよ。でもやはり混乱が全くなかったわけではありません。システムや社内用語、社内ル

ル、すべて異なる会社が合併したわけですから。お互いの業務のすり合わせなどに、社員一丸となつて取り組みました。

竹内: 大内課長が所属される部署は組織が変わったと聞いたのですが。

大内: そうなんです。今までは貴社を担当させて頂いている自動車営業課は旧東京海上も旧日動火災も「岡山支店」に所属していたのですが、新会社では中国自動車営業第二部に所属することになり、ディーラーさん専門担当部門となりました。従来以上に機動力のあるかつ専門性の高い営業組織を目指しています。

竹内: 現在自動車保険はインターネットによる販売等、お客様にとって加入方法が多様化し、商品やサービス内容も多種多様になってきていますが、東京海上日動として重要視しているところどんなところですか?

大内: 当社の経営理念でもあるのですが一言で申し上げると「お客様に安心と安全を提供すること」です。岡山トヨタ様でもCS、「お客様本位」を重要視し、実践されて

おられますが、当社としても全く同様です。

竹内: 「お客様本位」という言葉は最近よく聞きますよね。保険販売における「お客様本位」とは具体的にどんなことなのでしょう?

大内: そうですね。お客様のニーズは多様化しています。ですからまずは「お客様の求めているものが何なのか」をお聞きすることだと思います。特に保険は無形商品です。「自動車保険に加入する必要性」を感じていても、お客様の方から「こんな自動車保険が欲しい」とか「こんな特約が欲しい」と具体的な希望をおっしゃられるケースは少ないと思います。それだけに、保険を販売する側としては、一方的な提案をするのではなくお客様のカライフについてよくお聞きし、そのお客様が潜在的に求めていることを顕在化させることがとても重要だと思っています。その上でお客様のニーズに合うと思われる「補償」「サービス」「契約方式」等をご提案し、最終的にお客様にお選びいただくことがポイントです。



竹内：なるほど。でも具体的にどんな

風にお客様の潜在ニーズを引き出せばいいのでしょうか？難しいですよ？

大内：確かに簡単なことではありませんよね。でも岡山トヨタ様のようなカーディーラーは、日常的に自然と「カーライフの情報」についてお客様にお聞きしているのではないのでしょうか？その情報をお客様のニーズとして捉え、いかにお客様の満足にかえていくかが重要だと思います。ところで竹内さんはマイカーをどんな目的で使用していますか？

竹内：私は主に会社への通勤に使っています。休みのときは私の車で友達と買い物や温泉に行ったりします。温泉が好きで結構遠くの温泉にも行ったりしますよ。

竹内：友達と出かけるときは、時々運転を交代してもらいますね。ずっと運転するのは疲れますから。

大内：なるほど。温泉に行くときは高速道路も使いますか？

竹内：そうですね。やっぱり高速が早いですし。

大内：でも遠出をする時の長距離運転は気をつけてくださいね。しかも夕暮れ時の事故はとても多いですから。

竹内：確かにそうですね。そういえば先日友達も旅行先で事故を起こしてしまったのですが時間帯は夕方でした。

大内：お友達は事故のときに何か困ったことがあるようなことは言っただけですか？

竹内：そういえば…事故を起こした時、保険会社や代理店の連絡先

がわからなくて困ったって言うていました。しかも車は自走不能となつてしまい、翌日電車で帰ってきたそうです。まだ翌日が旅行の最終日だったのでよかったです。

大内：それは大変でしたね。竹内さん、今のお話の中にもカーライフに関する情報は盛りだくさんですよ。整理すると以下の通りです。

- 1 **普段は通勤で使用する**→ロードサービスがある→車両付随損害保険(事故時諸費用保険)で事故時に電車で帰宅を余儀なくされた場合の電車代も補償されます。
- 2 **週末は結構遠出する(高速使用)&事故経験あり**→ロードサービスがある→車両付随損害保険(事故時諸費用保険)で事故時に電車で帰宅を余儀なくされた場合の電車代も補償されます。
- 3 **友達も運転する**→年齢条件に注意。友達の年齢によっては臨時運転者特約も有効の可能性があります。
- 4 **事故時連絡先が不明**→ドライバーカード/フリーダイヤル等連絡先記載の携帯をおすすめをするのがよいでしょう。

竹内：なるほど。すごいですね。ちょっとした会話の中でも色々な情報があるんですね。お客様自身も

自分のニーズを再認識できると思っています。

大内：特に大事なのは、「お客様がカーライフにおいて心配に思っている事」をお聞きすることです。「県外で事故や故障してしまった時が心配」「娘が友達と旅行に出かける時の事故」等、事故や故障に関わる問題が心配だとすれば、自動車保険の補償内容を充実したものをご案内しやすいでしょうし、ロードサービスのご案内も喜ばれるでしょう。また、事故を起こしてしまったときの注意点を事前にご説明することも重要だと思います。

竹内：そうですね。カーライフにおける心配＝事故と感じるお客様は多いはずですよ。保険にご加入いただく前に「事故を起こした場合の注意点」を説明することは私もとても大事だと思います。

大内：こちらこそありがとうございます。お互いお客様のために安心と安全を提供できるよう頑張りますよ。

## 自動車保険も岡山トヨタにおまかせください

**★6つのメリット★**

- ★車と保険はワンセット！**窓口は一つ**が便利です。
- ★トヨタでおすすめのお得な保険があります。  
「コンビにプラン」「ながらくプラン」をおすすめしています。  
詳しくはスタッフまで。
- ★車の**プロ**だから、事故の場合も安心！
- ★緊急時にも安心の**17店舗！**  
充実のサービス体制
- ★**土・日**も営業しています！
- ★**頼れる！任せられる！** 特級代理店！

すでに他で自動車保険にご加入の場合でも  
**今の割引を継承して  
弊社にてご加入いただけます！**

現在のご契約の解約が伴う場合は、契約条件によりデメリットが生じる場合もございます。

ディーラー特級種別認定代理店  
(あいおい損害保険株式会社・三井住友海上火災保険株式会社・東京海上日動火災保険株式会社)  
**岡山トヨタ自動車株式会社**