代理店 Interview

代理店インタビュー

KIC保険G（広島県呉市）

KIC保険従業員の皆さまと助川社長

「平成30年7月豪雨」は広島県では平成30年7月3日から8日にかけて、わずか1週間で7月の最大月間降水量を超える雨量を記録し、県内各地で観測史上初となる記録的な豪雨となり、過去最大級の被害となりました。
今回は災害直後から顧客対応に尽力されているKIC保険G（共栄プロクラブ会員）の今林社長に当時の様子等のお話を伺いました。

平成に入って最悪の豪雨災害。犠牲になった方々のご冥福をお祈り致します。また、被災された多くの方々に心からお見舞いを申し上げます。

Q1 事故直後の状況はどのようなものであったのでしょうか。

平成30年7月6日、前日から激しさを増した豪雨が遂に土石流となり、線路や道路を切り裂き、多くの家屋を飲み込みました。翌日7月7日は朝から事務所の電話や携帯電話が鳴り続け、お客様からの『お問い合わせ』や『被災の報告』。その声には不安や恐怖が強く表れていたのを覚えています。災害発生直後は情報も極めて少なく、代理店事務所周辺の状況さえテレビやネットのニュースからわずかに入ってくる程度でした。

Q2 顧客対応面で苦労した点は何でしたか。

幸い代理店事務所や当社社員の自宅は災害を免れましたが、幹線道路やJR呉線の寸断により常時、激しい交通渋滞が発生し、移動時間は被災前の５倍以上かかる状態でした。また、次々に入ってくるお客様からの事故報告に対して、損害状況を確認しようにも、渋滞や大量の土砂による通行止めで、お客様のもとにかけつけることが出来ません。『現場急行』が当社最大のサービスと謳っておきながら現場に行くことが出来ない悔しさ。さらに、被災されなかったお客様からも補償内容についての多数のお問い合わせが殺到し、対応に追われる毎日でした。

数日後、受付した被災物件を社員全員に振分けして全件、鑑定人と一緒に立ち会い『お客様の声』をもれなく鑑定人や災害対策室に伝えてきました。その間、携帯電話の不通やガソリン切れも発生。皆さんからの支援物資によって飲料水はなんとか確保出来ましたが、断水により、洗濯、入浴、トイレなどの生活用水が無いのが大きな悩みでした。さらに、甚大な被害を受けられたお客様への対応。会社やご自宅の変わり果てた様子に愕然とし休業を余儀なくされ、又営業が継続できた場合でも売り上げ減少に苦労されているお客様にかける言葉が見つかりませんでした。

被害にあわれたお客様宅近く

寸断された交通機関

Q3 現在大変なこと、困っていることは何ですか。

店舗総合保険等の支払基準によってお客様の期待に副うことが出来ずに大変悔しい思いをした事を教訓に、現在“保険契約の見直し活動”を続けています。今回の豪雨災害を経験したことで、水災の浸水条件の無い安心できる保険商品、災害時に想定される補償範囲の拡大された商品など、様々なご望を頂いております。損害保険代理店としての社会的役割や使命を改めて強く感じながらすべてのお客様にご提案しておりますが、保険料負担の増大や引受条件の可否、免責条項の有無等、お客様のご期待に応えられる商品が無い時は大変困っています。今後は『被災されたお客様の声』を反映させた保険商品の発売を心から期待しています。

お客様宅へ向かう
KIC保険従業員さん

Q4 全国の代理店に伝えたい事は何ですか。

この度の豪雨災害の教訓としては、自動車保険と企業向け火災保険について、充実した補償内容の提案（車両保険・水災補償・利益補償等）は我々損害保険代理店の使命だと改めて痛感しました。何の提案もない「前年同条件」・「被保険者や保険の目的」ごとに契約者と一緒にリスクを検証した「ベストプラン」のご提案が出来ていなかったことを反省しています。異常気象により日本各地で災害が多発している『今』だからこそ、過去の経験が役に立たなくなった『今』だからこそ、現契約の補償内容が本当に『お客様』のリスクをカバー出来ているのか、ハザードマップ等を用いて契約者としっかり話し合う取組が大切だと考えます。「代理店は損害保険の幅広い普及を通じてお客様を危険や災害から守り、経済生活の安定を図るという重要な社会的役割を担っています。」…何度も勉強してきたことですが、今回ほど、これほどまでに心に深く刻まれたことは初めてです。今もなお多くの方々が避難所生活を余儀なくされています。保険金の支払いは完了してもお客様は『日常』を取り戻せてはいないのです。又今回の事で、共栄火災の皆様、代理店の皆様、この度は当社のお客様や社員に過大なるご支援、心強い励ましのお言葉を沢山頂戴し、心より深く感謝申し上げます。

代理店仲間からの支援物資

中国支店からの支援物資

最後に当社の社内アンケートに書かれたある社員の文章から…。『損害調査の為、土砂災害の現場へ行った時、テレビの映像とは全く違うと感じました。土砂の独特の臭い、土砂に跡形もなく流された家屋。地形すら変わってしまった景観。供えられた花束。立っているだけで汗が噴き出す炎天下で、住民とボランティアの人たちが、復興に向けて地道な作業をしている。自分に何が出来るのか考えさせられました。』