



飯尾社長（左から4人目）

災害対応経験を生かす代理店 2 (株)飯尾保険事務所 「地域守るため」BCP強化に注力

大阪府大阪市東区にオフィスを構える(株)飯尾保険事務所は、共栄火災が代申の専業代理店として65年にわたって事業を営み、地域住民の暮らしや企業活動を守るために尽力してきた。近年、大阪を含め関西圏でも大規模自然災害が頻発しており、同社ではいざというときに地域を守るために、より一層BCPの強化に注力している。同社の二代目社長である飯尾和子氏に、代理店としてのこれまでの歩みや現在進めている取り組み、今後の展望などについて聞いた。

創業65周年の代理店

同社はもともと、和子社長の父で創業者の飯尾友治氏が、損保業界に研修生制度がまだなかった1958年に立ち上げた代理店で、知り合いと始めた通信機の製造販売事業のかたわらに活動する兼業代理店だった。5年後の63年に専業の代理店となり、自家用車が珍しかった時代に「スバル360」を購入して、営業活動で大阪中を回った。しばらくは妻の房子氏

と二人での活動だったが、69年には有限会社として法人化し、独立した事務所を構えて従業員を雇用するなど、現在の代理店に求められるような組織化をいち早く進めていた。74年に取扱保険料が1億円を超え、76年には生命保険の取り扱いを開始して81年に特級代理店の認定を受けた。90年に現在の社屋を建てるなど、法人代理店として順調に成長していった。和子氏は、高校時代にアルバイトで代理店の仕事の手伝いをしたことがあったが、短大を卒業してから同社には入らず、音楽関係の仕事に就いていた。だが、友治氏から誘われたのを機に80年に入社。しばらく内部事務として働いた後、92年ころから営業担当となり、法人顧客開拓を中心に営業活動のスキルを磨いていった。

やがて、友治氏が経営トップから退くことを決める。得意先と一緒に回って引き継ぎを行い、2006年に二代目の社長に就任した。同年、全国で25店しかない共栄火災のロイヤル特級代理店認定を受けた。07年に

た同社は今年65周年を迎える。和子社長は、「これだけ長く代理店事業を続けてこれたのは、周囲の方々の支えとお客さま一人一人のおかげだと考えており、これからも『飯尾保険事務所が保険に入っていて良かった』と言われるよう、社員一同お客さまを守るために努力していきたい」と話す。

大阪府では、「平成30年台風21号」「平成30年7月豪雨」「平成29年台風21号」「平成25年8月豪雨」など、近年多くの自然災害に見舞われている。また、震災については1242億円の地震保険金が支払われた「平成30年大阪府北部を震源とする地震」がまだ記憶に新しい。こうした状況をを受けて、同社では災害対応体制の整備に力を入れている。

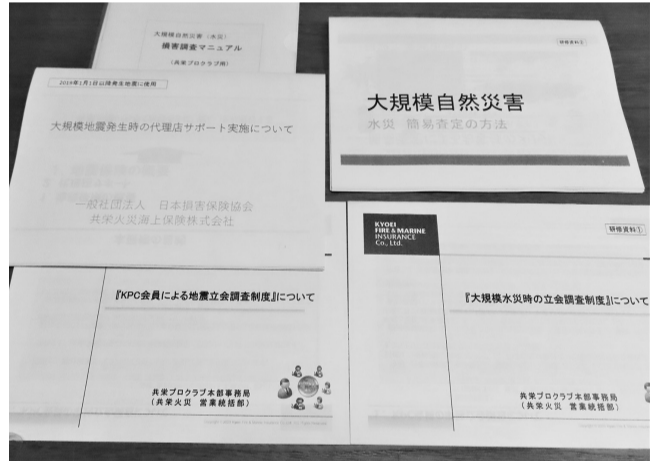
顧客情報をクラウド上で管理

親子二代で共栄火災のトップ代理店へと成長した

大阪府では、「平成30年台風21号」「平成30年7月豪雨」「平成29年台風21号」「平成25年8月豪雨」など、近年多くの自然災害に見舞われている。また、震災については1242億円の地震保険金が支払われた「平成30年大阪府北部を震源とする地震」がまだ記憶に新しい。こうした状況をを受けて、同社では災害対応体制の整備に力を入れている。

「一社のクラウドシステム「保険VOS」を導入し、契約情報等の顧客情報を管理している。そのため、社員は出社できなくてもPCとインターネット環境さえあればオフィスと同じように業務を行うことができる。近年はまた、新型コロナウイルスの感染拡大によって出社が大きく制限されたこともあって、社員には在宅ワーク用のノートPCの他、普段は顧客先や車内で使用するタブレット端末、携帯電話、ポケットWi-Fiを貸与しており、緊急時にも連絡できるような備えをしている。このほか、テレビ会議システムを整備し、社員間の連絡用にはLINEグループを活用する。

和子社長は、損害対応を含め代理店業務に必要な知識が年々増え続けていることから、それに対応するために社員全員で勉強し続けていくことを同社の重要な課題と認識している。また、社内でも常に注力していることは、社員の働く環境の整備だ。同社には女性社員が多く、現在、子育てしながら勤務を続けている娘の飯尾愛取嬢を含め、社員の誰かが家庭の事情などで大変な時には、全員で力パシってその人の負担をできるだけ軽減してあげられるようにすることを代理店の運営方針にしている。これは、和子社長自身が育児と仕事の両立に奮闘してきた過去の経験を踏まえたことであり、「長い目で見て社員が健康で幸せでないと、お客さまに満足してもらえないような良い仕事はできない」という信念を持つ。この他、オフィス内に音楽をかけ、心安らぐような映像が流れるディスプレイを設置しているのも、社員にできるだけ気持ち良い環境で働いてもらいたいとの考えからだ。



損害対応の資料やマニュアル

「大規模自然災害 水災 発生時の対応方法」

また、共栄火災のKPC正会員の代理店には、大規模な水災や震災が発生した際、共栄火災の依頼に基づき、鑑定人や共栄火災の社員に代わって契約者の事故案件の立会調査を行うことが認められる制度がある。飯尾保険事務所ではそうした災害時に同制度を活用できるように、調査報告書の作成や損害写真の撮影、保険金請求書の取り付けといった実務に関する事前研修を受講している。同制度は、大規模災害時に事故報告が集中することによって立会調査や支払保険金額の算出に時間を要し、結果として保険金の支払いが遅くなってしまうことを防ぐための措置だが、同社にとっては保険金の迅速な支払いとともに、自らが契約者宅を直接訪問し、損害の確認を行うことで、契約者に安心してもらうことが重要だと考えている。事実、通常の火災や水災の事故の際にも同社の社員はできる限り、鑑定人の立会調査に同行するようにしている。「鑑定人や保険会社の社員が損害や補償の話をする

自然災害時の備え

よって停電になり、PCや他のOA設備、電話機などが使用不能になることや、大阪府内の交通が麻痺して従業員が出社できなくなることはあり得る。実際、「平成30年台風21号」が関西圏を襲った際には社員が出社できず、しばらくはオフィスの上の階に住む和子社長が一人で事故受付に対応していた。

また、共栄火災のKPC正会員の代理店には、大規模な水災や震災が発生した際、共栄火災の依頼に基づき、鑑定人や共栄火災の社員に代わって契約者の事故案件の立会調査を行うことが認められる制度がある。飯尾保険事務所ではそうした災害時に同制度を活用できるように、調査報告書の作成や損害写真の撮影、保険金請求書の取り付けといった実務に関する事前研修を受講している。

また、オフィスの向かいに中学校がある同社では、地域の安全にも気を配っており、「子ども100番」を設置したり、損害保険協会の「ほづき探検隊」に取り組みんだりするなど、地域の子どもたちを守るための防犯や交通安全活動には特に力を入れる。顧客を守る、地域を守り、社員を守る。それが、同社が65年にわたって取り組んできたことであり、これからも変わらず取り組むことだ。