

「無料保険診断」通じ 顧客目線の保険販売

コバック玉名築地店を展開するプロスパー(本多好男社長、熊本県玉名市)は、自動車保険の販売を着実に伸ばしている。保険の手数料収入は事業収益の25%を占め、安定経営の柱だ。本多社長は「保険を獲得するという意識ではなく、自動車に関わる事業者として、社会的使命感を持って、顧客に適切な補償をアドバイスすることを徹底している」と明かす。

4年間で7千件

同社は、車検の際、顧客に自動車保険証券を持参してもらい、出庫時に無料診断を行う。診断のポイントは「補償内容が適切か」「無駄払いが無いか」だ。過去4年間で行った診断件数は7千件を超え

プロスパー



本多社長(右)と本多常務

る。無駄払いに関しては、ゴールド免許割引といった各種割引の適用のほか、家族で複数台所有する顧客の特約の重複など、診断で保険料の無駄払いが発覚するケース

無駄払い
見直し

適切な補償アドバイス

又は全体の6割にも及ぶという。内容が複雑な自動車保険の補償内容を完全に把握している人は稀だ。同社のヒアリング調査でも、99%のユーザーが補償内容などを十分に理解しておらず、推奨する自動車保険の内容と実際の加入状況が異なるケースが大半を占めるという。

「人身傷害」重視

補償内容の面で重視するポイントの一つが、ドライバー自身や同乗者を万一の時に守る人身傷害補償だ。来店客の約85%が補償金額3千万円までの契約で、推奨している無制限は2%に止まるという。推奨レベルの保険に加入しているユーザーは少なく、万一の時の安全と安心が担保できていない。こうした実態を踏まえ、本多社長は「適切な保険をアドバイス

することは使命感」と話す。診断で補償内容が不十分だった場合は、自動車保険への理解促進を図りながら、補償内容を手厚くするようにアドバイスを徹底する。これが顧客の安心や信頼につながり、結果として契約の拡大に結び付いている。

こうした取り組みを開始したのは4年前。経営コンサルティングのブレインコーポレーション(市川善弘社長)とタッグを組んで、オリジナルツールを活用した無料診断からアドバイスに至るまでのオペレーション力を強化するなど人材育成を図ってきた。

本多将土常務は「社員には、自動車保険を販売する意味を理解してもらい、意識を是正することからスタートした。今後もお客さまに寄り添うことを徹底していく」と話し、補償内容が手厚い保険販売を拡大し、より安全で安心な車社会づくりに貢献したい考えだ。

(熊本)