

# Club Nextage



# 1日だけクルマを 借りたい人が、 1日だけ入れる 自動車保険が なかった。

クルマの乗り方が変わってきました。  
自動車保険も変わらなくては、そう思いました。  
借りたクルマを運転する時も。お出かけの直前でも。  
ケータイからサッと入れる。  
そんな、気軽な自動車保険ができました。  
無保険運転で事故にあう人をゼロに近づけたい。  
私たちはクルマと人の幸せな関係を、  
今日も考え続けています。



乗る日だけ入る、  
**1日自動車保険**  
[ちよいのり保険]



500円 1000円の2タイプよりお選びいただけます。  
\*スマートフォンは2012年3月中旬から対応予定です。  
\*本商品は株式会社TTCコムと当社が共同で2011年10月から販売している「ドコモ ワンタイム保険(1日自動車保険)」と同一の商品です。  
お問い合わせはお近くの東京海上日動の代理店まで。

2011年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞を受賞しました。

開発担当 営業企画部 原田 秀美

開発担当 個人商品業務部 新田 祐子

2012 No.31 **春号**

代理店ニュース

東京海上日動

TOKIO MARINE  
Quality:  
東京海上グループ

TOKIO MARINE NICHIDO 東京海上日動

TOKIO MARINE Quality: 東京海上グループ

東京海上日動 1日自動車保険カスタマーセンター ☎0120-087-775 午前9時～午後5時(年末年始を除く平日、土日祝)

- 4 — **ご挨拶**  
取締役社長 隅 修三
- 6 — **「ちょいのり保険」を活用して、お客様との接点を強化!**  
有限会社タハラバル 代表取締役 田原春 剛一さん(大阪南支店 堺支社)  
株式会社ナイン自動車 代表取締役 酒井 康光さん(富山支店 富山支社)
- 8 — **超保険「保有移行」を活用したお客様との接点強化から増収へ**  
有限会社新居浜損害保険事務所 代表取締役 鴻上 正孝さん(愛媛支店 今治中央支社)  
株式会社ニュートラストワン 代表取締役 庄司 新一さん(東東京支店 東東京S4チーム)
- 10 — **超ビジネス保険 新時代の幕開け**
- 12 — **お客様をお守りする あんしん生命の新しい「医療保険」  
メディカルKit メディカルKitラヴ**
- 14 — **再確認 これだけは押さえない!  
2012年1月自動車保険改定**
- 16 — **安心110による事故の「相手側への一報(初期連絡)」サービスの  
対象範囲が拡大!**
- 18 — **代理店の成長に向けて**  
株式会社MARCH 代表取締役 石井 晋一さん(東京中央支店 城南支社)
- 19 — **代理店経営を考える  
「支払調書」と保険**
- 20 — **東日本大震災から1年  
お客様とともに — 前を向き、明日へ進む —**  
株式会社あんしんL 代表取締役 津田 信子さん(盛岡支店 釜石支社)  
丸奥自動車工業株式会社 代表取締役専務 奥地 正紀さん(盛岡支店 釜石支社)  
有限会社リスクガード 取締役社長 藤村 知行さん(仙台支店 気仙沼支社)  
株式会社エイブル保険事務所 代表取締役 齋藤 芳晴さん(仙台支店 石巻支社)  
有限会社セーフティライフ 代表取締役 上遠野 正人さん(福島支店 原町支社)  
有限会社ハロー保険サービス 代表取締役 安島 裕子さん(福島支店 いわき支社)
- 24 — **来てくなんしょ 福島県**
- 26 — **Information**

# その最悪の瞬間に、 ひとりじゃないと思えたこと。

突然の自動車事故。

不安で、頭が真っ白になって。

でも、電話がつながった瞬間にほっと安心できたのは、  
いつも相談をしている、あの人の声が聞けたから。

私にとっての保険の価値。

それは、本当に支えが必要な時に、  
ひとりじゃないと思えたこと。

もしものときこそ、あなたの心強い味方でありたい。

東京海上日動の代理店



[ がんばれ! ニッポン! 応援キャンペーン! 実施中 ]

クイズに答えると抽選で4組8名様に「ロンドンオリンピック日本代表選手団応援ツアー」が当たる!  
応募締切: 2012年4月30日 ※詳しくは、東京海上日動のホームページをご覧ください。 [東京海上日動]検索



東京海上日動

TOKIO MARINE  
Quality: 東京海上グループ

東京都千代田区丸の内1-2-1 〒100-8050

☎0120-868-100 午前9時~午後8時(平日、土日祝とも) <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

■今号の表紙

「桜が咲いた」

岩手県 おやまかいとさん 13歳(制作当時)

かいとさんは、絵を描くことが大好き。普段からノートいっぱい描いています。見てきたものや想像したものを絵や言葉にして、ノートの中はかいとさんの世界がひろがっています。楽しいときや嬉しいとき、ニコニコ笑顔で陽気に話したり歌を唄ったり、いつも周りのみんなを楽しませたい気持ちで描くかいとさん、かいとさんの魅力です。この作品も、自分なりの色彩で、楽しそうにスタンプを押し、画用紙いっぱい満開の桜を咲かせることができました。



今号から表紙に「キラキラとアートコンクール2011年応募作品」のうち、東北三県(岩手・宮城・福島)の作品を紹介します。

「キラキラとアートコンクール」は、障がいのある子どもたちの絵画コンクールです。子どもたちの才能の可能性を広げる手伝いをしたいとの想いから、三菱地所株式会社が2002年より毎年開催しています。全国8都市で開催する優秀作品50点の原画展に加え、すべての応募作品をインターネットで公開しています。きらめきあふれる子どもたちの作品は、多くの人々に鮮やかな感動を与えています。また、コンクールへの応募をきっかけにプロへの第一歩を踏み出した子どもたちもいます。

<http://www.kira-art.jp/>



発行所/東京海上日動火災保険株式会社  
広報部広報グループ  
東京都千代田区丸の内1-2-1



JOC GOLD INSURANCE PARTNER

誌名「Club Nextage」の「Nextage」は「Next Stage」に「Age」という意味を加えた造語で、期待に満ちた未来とその実現をイメージしています。また、「Club」という言葉で、この冊子をお届けする代理店の皆さんとの心の通ったビジネスパートナーシップを表現しています。「Club Nextage」には、代理店の皆さんと東京海上日動がお客様や社会全体から認められ、ともに持続的に発展していくためのコミュニティになりたいという思いが込められています。

寄稿・取材・アンケートを通じて提供された個人情報は、代理店ニュース「Club Nextage」への掲載のためにのみ利用します。なお、代理店ニュース「Club Nextage」は企業活動の理解促進のために東京海上グループ会社、関係会社、および一部広報関係機関・関係者にも配布しています。

## ご挨拶

# 中期経営計画「変革と実行2014」

『お客様に品質をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社』をとことん目指して

代理店の皆様には平素より、格別のご高配を賜り誠にありがとうございます。

未曾有の被害をもたらした東日本大震災の発生から、1年あまりが経過しました。損害保険会社としての真価が問われた厳しい道のりでしたが、代理店の皆様と一体となった取り組みにより、業界全体で1兆2,000億円を超える地震保険金を、迅速かつ適切に被災者の皆様にお届けいたしました。

また、震災対応を最優先に置きながらも、成長に向けた営業活動に邁進いただき、大きな結果を出すことができました。重ねて厚く御礼申し上げます。

今回の震災を契機として、お客様と代理店さんとの気持ちの通う接点の重要性を肌で感じるとともに、代理店さんならではの安心感・存在感・サービスの重要性・本質をあらためて考えさせられました。消費者や企業のリスク感応度も大きく変化し、「保険」「リスク」への関心が高まってきていることを実感しております。

このような中、4月より、新たな中期3カ年経営計画「変革と実行2014」がスタートいたしました。今回の計画が目指すところを、一言で申し上げれば「お客様との接点の強化」です。当社社員の「役割変革」を通じたチームワークを十分に発揮し「現場力」を向上

なお、本年1月に発売した「1日自動車保険（ちよいのり保険）」も、無保険事故の撲滅という社会的使命を果たすとともに、これまでの保険商品ではアプローチが難しかった、車を持たない若年層マーケットへの接点を拡大するための仕組みとして好評をいただいております。より積極的な取り組みをお願いしたいと思います。

当社といたしましては、今後も、より高品質で魅力的な商品・サービスを開発してまいります。こうした当社独自の戦略商品、また、あんしん生命との連携や東京海上グループの総合力を最大限発揮することで、お客様と代理店の皆様との接点をさらに強化していきたい、と考えております。

させ、代理店の皆様と一体となって、「お客様に品質をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」をつくりあげてまいります、と考えております。

この春からは「新たな仕事のやり方改革」であるIT・モバイル技術を活用した新たなビジネスモデルを順次サービスインしてまいります。このビジネスモデルは、お客様には商品・サービス・手続きの「わかりやすさ」や「快適さ」を、代理店の皆様にとっては「持続的な成長に向けた業務の効率化」を、追求することで、「お客様」「代理店の皆様」「保険会社」の関係をより強固にしていくための仕組みであります。

具体的には、タブレット端末による、イラスト・動画を使ったわかりやすい保険募集やペーパーレスによる効率的な契約手続き、さらには適切なタイミングで有益な情報をお届けするお客様との新たなコミュニケーションの実現により、お客様との接点の質を高め、量を増やし、よりお客様ニーズに応じた価値を提供していこうというものであります。

商品面では、本年度、発売10周年を迎える「超保険」に続き、11月には、いよいよ「抜本超ビジネス保険」を発売いたします。抜本化により、補償内容・価格競争力・システムサポート面の飛躍的向上を図ります。個人マーケットは「超保険」、法人マーケットは「超ビジネス保険」によって、お客様のリスクに応じたコンサルティング販売を加速していきたいと考えております。

私たちを取り巻く環境は、激しく速く変化しており、一層厳しさを増すことも予想されますが、こうした時代だからこそ、代理店ビジネスの持っている価値を、お客様・マーケットに、とことん伝え、届けていく必要があると考えております。皆様との強固なパートナーシップを軸に、お客様からの支持の拡大に向け、取り組んでまいりますので、皆様から、ぜひ、ご提案・ご意見をお寄せいただきますよう、お願いいたします。

最後になりましたが、皆様ならびに、ご家族の方々、従業員の皆様のご多幸と益々のご発展を心より祈念申し上げ、新年度の挨拶とさせていただきます。



東京海上日動火災保険株式会社

取締役社長

隅 修三



# 超保険

# 「保有移行」を活用したお客様との接点強化から増収へ

「保有移行」が始まり約3カ月が経ちました。今回は「保有移行」を通じてお客様との接点を強化し、確実に補償追加増収につなげている2店の代理店さんに取り組みのポイントを伺いました。

## 「保有移行」をお客様接点強化の機会ととらえて

### 有限会社 新居浜損害保険事務所

代表取締役 鴻上 正孝さん(愛媛支店 今治中央支社)

### ■徹底した事前準備で「保有移行」に備える

当社では自動車リスクの付帯率が高かったため、超保険のアピールポイントであった「人別自動車」の廃止や本年1月の自動車保険改定と、「保有移行」が重なることを聞き、大幅に保険料が上がるケースが出て他社に契約が流出してしまうかもしれないという心配がありました。また、「人別」から「車ベース」へ大幅に商品内容が変更になることから、お客様へわかりやすく説明し、ミスなく移行するための事前準備にどれだけ時間と労力が掛かるのか、予想がつかない等の不安もありました。

「従来商品との違い」「事務処理の簡素化」などのような説明がよりお客様に「理解いただけるか」をスタッフ全員で「ことごとく話し合い、10回にも及ぶロールプレイングを行いました。また約1カ月間、東京海上日動の担当者にも協力いただきながら「保有移行」開始に向け、事前ミーティングや勉強会を行い、当社独自の「超保険保有移行事務マニュアル」や「自動車リスクヒアリングシート」等のツールを作成し、事務フローの標準化・効率化を図りました。

### ■新規のお客様に説明する気持ちで臨む

「更新のご案内」でお客様が保険料を見て驚かれないよう、書類が到着する前に訪問のポイントを兼ねて、事前に連絡をすることを当社のルー



新居浜損害保険の皆さん 前列中央が鴻上さん

ルとしていきます。朝礼で毎日進捗を確認し、漏れのないようフォローしています。

訪問時は、最初に超保険を販売し始めた頃の気持ちで臨んでいます。説明を受けたお客様が、その内容をご家族に説明できるように、更新申込書や説明ツールのポイントとなる部分にマーカーを引きながら、わかりやすく説明することを心がけています。また、お客様の要望を反映した更新申込書控をすぐにお渡しできるように携帯用のプリンターを持参し、その場で出力して説明ツールと一緒にお渡ししています。

「お客様に面談していること」、そしてその際には「新規のお客様に説明する気持ちで臨んでいること」が良い結果につながっていると思います。具体的には「超保険コンセプトガイド」(帳票番号：E65-10720②)を活用し、家財の付帯や地震リスク、「メディカルキー」を当社のお勧めとして必ずご案内しています。

### 超保険保有移行事務マニュアル

自動車リスクヒアリングシート

### ■「保有移行」でお客様満足度が向上

今回の「保有移行」では苦労する部分もありますが、誠実さを持ってお客様にご案内することで、契約内容の理解は深まり、お客様満足度は間違いなく向上していることを「新居浜損害保険事務所さんで保険に入って良かった」というお客様の声からも感じています。これからは初心を忘れず、全員の保有移行が完了するまで丁寧な対応を続けていきます。

現在、当社の超保険率は70%を超えています。が、抜本超保険ではほぼ100%を目指すことも可能だと考えています。超保険率を高めることで、更新時以外にもお客様との接点を持ち、さらなるサービスの向上を目指していきます。



愛媛支店 今治中央支社 古賀支社長代理 日田主事

## お客様の笑顔のために 「ニュートラストワン・スタンダード」を実践する

### 株式会社 ニュートラストワン

代表取締役 庄司 新一さん(東京支店 東京S4チーム)

### ■「保有移行」を前向きにとらえる

抜本前の超保険に魅力を感じていたため、「保有移行」云々よりも、その商品自体が変わってしまうことがとても残念でした。超保険化率が高まり、「更新にとられない成長する組織」を目指していた矢先であり、「保有移行」のロードを考える



庄司さん

と「やめてほしい」というのが正直なところでした。しかし、今後も超保険を扱っていくのであれば「保有移行」に取り組みたい。選択肢はありません。この機会を前向きにとらえ、お客様との接点を確保し「超保険のコンセプトをしっかり伝えたい」という「ニュートラストワン・スタンダード」をあらためてご案内しようと決心しました。

### ■「ニュートラストワン・スタンダード」を徹底することで気付いた使命

当社の経営理念を実現するためには、「お客様にご案内できる補償はすべてお伝えするのが私たちの義務」だと考えています。今回の「保有移行」で個々の契約内容をあらためてよく見ると、中には「なぜ、このお客様には共通特約(基本として、710セットの携行品特約の保険金額を50万円としておすすすめ)が付帯されていないのか」と思う契約がありました。また、今回の震災の経験から、地震保険はもろろんのこと「地震危険等上乗せ補償特約」も含め「今度リスクの全体像と補償内容をきちんとご案内することが私たちの使命だとあらためて感じました。

当社は新規開拓を行う営業推進課と既存契約の見直しを行う営業管理課に分かれています。新規開拓の手を緩めないためにも「保有移行」は営業管理課の専任担当者2名がバックオフィス担当者2名とペアになり行うことになりました。

約1,600件超のお客様にしっかりと補償内容をご案内するために、補償内容を最大限拡充した更新申込書を全件再作成し、「更新内容についてお電話します」ので、今しばらくお待ちください」とご案内をするルールをあらかじめ決め、書類を全件当社から直送することにしました。

《補償拡充の具体例》

- 火災保険 オールリスク、地震保険+
- 地震危険等上乗せ補償特約
- 自動車・車両一般条件、地噴津一時金特約、レンタカー特約、傷害一時金、お車搬送時選べる特約

また、担当者を2チームに分け、補償の追加状況をチーム対抗で壁面管理しています。チーム同士の競争意識から実際の補償追加につながるという相乗効果も生まれてきています。

### ■ロイヤリティの信頼関係が活きる

補償内容を最大限拡充した更新案内を行っているため、保険料が2.3倍になっているケースも多々あります。そのため「保険料が高い」「毎年毎年値上げするのね」といった声を多くいただきますが、電話や訪問で補償の必要性についてご説明することで、解決できています。また、「地震が心配だけど、うちの契約内容はどうなっている?」とお客様からご連絡をいただくこともあり、新規契約時のご説明や毎年の連絡等、日ごろからしっかりとお客様との接点を持ち、信頼関係を築くことの大切さを実感しました。住まいの補償や自



左から/営業管理課の高谷さん、増田さん

お客様とともに成長できる会社を目指す当社のビジネスモデルに超保険という仕組みを組み合わせ、今後もお客様とWin-Winの関係を築いていきたいと思っています。

ニュートラストワンさんは、常に「成長」を意識した上で方針を定め、スタッフの皆さんが体となって実行されています。

更新率が98%に近い超保険をうまく活用し、今後も強力に超保険化を進めることで、お客様とさらなる信頼関係を築いていきたいと思っています。私たちも積極的に支援させていただきますので、嬉しさも苦労も共有し、ともに成長していきます。



東京支店 東京S4チーム 冨田主任 安田副主事



2002年の発売開始から10年、「超ビジネス保険 新時代」の幕が開きました！  
2012年11月販売開始(2013年1月以降保険始期)となる抜本超ビジネス保険の紹介も含め、  
あらためて超ビジネス保険のコンセプトと魅力をお伝えしたいと思います。

### 超ビジネス保険のコンセプトと魅力

超ビジネス保険のコンセプトと魅力は、「包括的な補償」「簡便な試算と手続き」  
「業種特性にあわせた複数補償の販売」です。  
抜本超ビジネス保険も、これらのコンセプトと魅力を継承しています。

### 2012年度の主なスケジュール

	2012年										2013年		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
超ビジネス保険 (抜本前)	超ビジネス保険をとことん提案=お客様との接点強化										抜本超ビジネス保険への移行		
抜本超ビジネス保険	お客様から既存契約の満期情報を収集・整理										販売研修		
											2012年11月販売開始		
											2013年1月保険期間開始		

年間を通して、中小企業等のお客様から既存契約の満期情報を積極的に収集・整理し、  
商品のコンセプトと魅力を活かして、超ビジネス保険をとことん提案しましょう！  
また、抜本超ビジネス保険の販売開始を機に、取り組みをさらに拡大していきましょう。

### 抜本超ビジネス保険のポイント

2012年11月販売開始

抜本超ビジネス保険は、商品のコンセプトと魅力を継承しながら、  
代理店の皆さんからの「こうなったらいいな」というさまざまな声を聴き、実現します。

**ポイント1 料率水準の見直し**  
抜本超ビジネス保険は、他社商品との比較や収益状況を踏まえつつ、お客様に納得いただける料率水準を実現します。

**ポイント2 補償の自在性の拡大**  
当社の他の類似商品の約款・規定との整合性を確保するとともに、単種目の保険と同等の補償から、包括的な補償まで、補償を自在に設計することができます。また、保険期間の途中で補償を追加することも可能です。

**ポイント3 オンライン化、キャッシュレス化**  
試算から計上までのオンライン化、キャッシュレス化を実現することで、操作性、簡便性を向上させます。



上記の他にも、これまでいただいた改善要望を一つひとつ分析し、可能な限り反映します。  
※抜本超ビジネス保険の商品等の詳細内容のご案内は、4月上旬頃を予定しています。



# お客様をお守りする あんしん 生命の新しい「医療保険」



おかげさまで高い評価をいただいています!

## メディカルKit

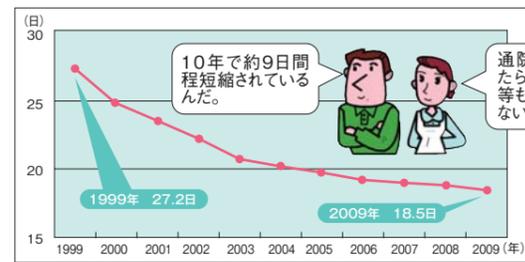
2011年8月に「メディカルKit」を発売して、約8カ月。

「就業不能サポートプラン(基本プラン+5疾病就業不能特約)」が幅広い年齢層のお客様に高く評価されています。その理由は何かを探ってみましょう。

### ■入院期間「短期化」の傾向

近年、医学の進歩により入院期間は「短期化」する傾向にあります。

〈平均在院日数の年次推移(一般病床)〉



出典:厚生労働省医療施設(動態)調査・病院報告の概況

治療が従来の手術から、抗がん剤を使用した化学療法や放射線療法等、通院や短期の入院で対応できる方法へと変わってきています。

### がん治療の場合

- 3大療法
  - 外科療法(手術)
  - 化学療法(抗がん剤)
  - 放射線療法(電磁波と粒子線)

### ■入院外(通院、自宅療養等)治療の増加

その結果、入院外(通院、自宅療養等)治療は増加しています。しかし、これらの費用を保障する生命保険商品は少なく、医療実態と保障内容にズレが生じていました。

〈一般的な症状の進行と、一般的な医療保険・生命保険の保障範囲例〉



多様化するリスクに対応!

「5疾病就業不能特約」は、医療実態と保障内容のズレに注目して、比較的長期の治療が必要となる重篤な5つの疾病(悪性新生物(がん)、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全)による入院外(通院、自宅療養等)治療にかかる費用を保障する特約として開発されました。

近年の医療実態にあった保障内容となっています。ぜひ、お客様にご案内ください。

### 開発担当者が語る



【商品開発担当】

あんしん生命 企画部商品開発グループ 澤田課長代理

このような充実した保障内容にもかかわらず、特約保険料は月々1,000~2,000円台(30~40代)と、加入いただきやすい保険料となっています。

### 「5疾病就業不能特約」のココがおすすめ!

上記の医療実態にあった保障内容という以外にも、「5疾病就業不能特約」には以下の特長があります。

- おすすめ① 長期の就業不能に備えられる**  
従来は保障されていなかった長期の就業不能にも備えていただけるよう、毎年100万円を最長65歳までお支払いします。
- おすすめ② 初回は「入院開始」で就業不能給付金を受け取れる**  
初回の就業不能時にはさまざまな準備のため、まとまった資金が早期に必要なことが考えられます。そのため、第1回就業不能給付金は「入院開始」でお支払いします。
- おすすめ③ 「5つの疾病」まで幅広く対象にしている**  
3大疾病だけでなく、長期の就業不能の原因となる「慢性腎不全」と「肝硬変」も保障の対象に含めています。

2012年1月より発売

## メディカルKit ラヴ

医療保険を検討いただいたものの、持病があるなど健康上の理由で加入をお断りするケースがありました。一人でも多くのお客様に医療保険をご案内させていただくため、「メディカル kit ラヴ」では引受基準を緩和しました。また、「がん入院支払日数無制限特約」を付加することにより、がんに対する保障を手厚くできることがお客様に評価されています。

### <特長>

- ✓健康に不安のある方に加入いただきやすい医療保険です。
- ✓加入前にかかっていた病気が悪化した場合の入院・手術・放射線治療も保障します。  
※加入前にかかっていた病気が責任開始期以後に悪化したこと等により、先進医療による療養を受けた場合でも保障します。ただし、責任開始期前に医師から先進医療による療養を勧められている場合等は除きます。
- ✓がんによる入院は、支払日数無制限で保障します(「がん入院支払日数無制限特約」を付加した場合)。  
⇒一般的に入院期間は短期化していますが、がんの場合、入退院を繰り返すケースがあるため、この特約が評価されています。
- ✓「先進医療特約」が付加できます。

たとえば、

#### 心筋梗塞で

4年前に入院。カテーテル手術をして退院。その後現在まで入院はなく、定期的に検査通院をしている。



#### 脳卒中で

3年前に入院をして退院。その後、現在まで入院はなく、服薬している。



#### かいよう性大腸炎を

10年前に発症し、現在まで定期的に通院、服薬している。これまでに入院したことはない。



※ただし、がん入院支払日数無制限特約はお引受できません。

このような方でも、「6つの告知項目」に該当しなければ、お申し込みいただけます。

加入の可否は、お客様ご自身で確認できます。

右記「6つの告知項目」はパンフレット(帳票番号:E76-17840)で確認ください。

### 【6つの告知項目】

健康に不安のある方でも、すべていいえ✓ならお申し込みいただけます。

【告知項目】(別表)もあわせてご確認ください。

- 最近3か月以内に以下の①または②のいずれかがありますか。
  - ①医師から入院<sup>(注1)</sup>・手術<sup>(注2)</sup>・検査をすすめられた<sup>(注3)</sup>。
  - ②入院<sup>(注1)</sup>・手術<sup>(注2)</sup>をした。
- 過去2年以内に、**国産の病気で、入院**<sup>(注4)</sup>をしたことがありますか。
- 過去2年以内に、**国産以外の病気やケガで、合計90日以上入院**をしたことがありますか<sup>(注5)</sup>。
- 過去5年以内に、**国産の病気で、医師の診察(経過観察のための診察を含みます)・検査・治療・投薬を受けた**ことがありますか。
- 現在、妊娠していますか。
- 過去2年以内に、**国産の病気や症状・所見で、医師から定期的な診察・検査を受ける**よう指導されたことがありますか。  
(「経過観察」「観察」という診断も含みます。)

※内容の詳細は、パンフレットで確認ください。

### 健康・長生きに関する情報提供サイト

## 「あんしんセエメエの健康・長生き学園」オープン!

あんしん生命のキャラクター「あんしんセエメエ」が学園長となり、「健康増進棟」「老後に備える棟」「図書館」等、学園内をめぐりながら、生活習慣病のリスクや予防のためのヘルシーレシピおよび介護に関する情報等をわかりやすく提供します。スマートフォンからもアクセス可能です。

ぜひ、お客様にご案内ください。



健康・長生き学園 検索

### 【コンテンツ例(図書館)】

代理店の皆さんの営業活動に活用いただける情報として、5疾病をはじめとした生活習慣病に関する情報や、あんしん生命が消費者を対象に実施した意識調査の結果等を提供します。

**再確認**

# これだけは押さえない!

# 2012年1月自動車保険改定

自動車保険2012年1月改定について、あらためて取り組んでいただきたいアクションプランをまとめました。

## ■満期4カ月前

お客様との連絡手段の確保のため、電話番号やメールアドレス等を収集・登録しているが、それでも連絡がつきにくい方がいる。



**保険料の算出には、「記名被保険者の生年月日」の入力が必要です!**

「記名被保険者の生年月日」が未入力の契約は「更新バックアップ停止」になります。  
「記名被保険者の生年月日」が未入力の契約がないことを「かんたんターゲット」で抽出して確認しましょう!  
長期契約にご注意ください。

未入力の場合

- STEP 1. 「記名被保険者の生年月日」を契約者に確認。
- STEP 2. 契約内容変更で計上。  
↓  
保険料の算出が可能!

※未入力の契約は、保険料が算出できず「更新バックアップ停止」となり、更新案内が作成されません。  
契約流出リスク、更新漏れによる無保険リスクが生じるため、特に確実な満期管理を行いましょう。

## ■満期2~3カ月前

お客様も補償内容と保険料の兼ね合いについて、他社情報もいろいろ収集しているようだ。



**流出防止には早期コンタクトです!**

お客様へのコンタクトまでの期間が長くなると、ご不満につながりやすく更新率が低下します。  
更新案内到着後7日以内に「更新案内の到着確認」と「訪問アポイント」の電話をしましょう。



TNet更新契約一覧へ「アポイントの進捗管理」が「コンタクト済」「プラン保険料案内済」「手続き済」を入力可能になります。  
※代理店さん独自で満期一覧を作成している場合は、上記項目を入力しましょう。

**<ポイント1> | 保険料が増額になる場合、きちんと説明できるようにしましょう**

「保険料増減の理由」をきちんと説明できるよう準備をしましょう。  
更新ガイドブック(P.4)や「記名被保険者年齢別保険料制度のご案内」(帳票番号: E26-85860)等を活用して、きめ細かな更新対策をお願いします。

**<ポイント2> | ぴったりプランニングを活用しましょう**

「かんたんターゲット」で抽出して、保険料が大きく変動する契約への対応を優先するなど対応方針を確認しましょう。  
(例) 前年比3,000円以上増の契約は、車両免責金額設定による、保険料削減プランを提案する。

**新規試算・見積書/申込書作成が、保険始期月3カ月前の20日頃から可能になります(従来の2カ月前から早まります)。他社満期契約の早期コンタクトに活用しましょう。**

## ■満期4週間前まで

お客様と面談して、ニーズのある補償を確実にご案内しようと思う。



**お客様の意向・ニーズをしっかりと聞きましょう!**  
-「地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約」-

今回の改定で、地震・噴火またはこれらによる津波により自動車保険をご契約の車が「全損」となった場合に、一律の金額(50万円。ただし、車両保険金額が50万円を下回る場合はその金額)をお支払いする特約を新設しました。

**募集にあたってのポイント**

- ・「自動車保険では地震・噴火・津波リスクは免責であること」を説明しましょう。
- ・その上で、車両保険では「地震・噴火・津波リスクについて一時金を補償する本特約が存在すること」を説明しましょう。

ニーズのあるお客様にはパンフレット兼重要事項説明書や申込書等のご契約内容確認欄等を活用し、ご案内してください。

■パンフレット兼重要事項説明書(帳票番号: E26-85750)

「自動車保険では地震・噴火・津波リスクは免責であること」に加え、「本特約の支払要件、支払金額等」について記載しています。

■申込書等のご契約内容確認欄

「自動車保険では地震・噴火・津波リスクは免責であること」および「地震・噴火・津波リスクについて一時金を補償する特約が存在すること」を記載しています。申込み時にお客様の意向を確認しましょう。

■「地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約」チラシ

(帳票番号: E26-86000(1))

さらに詳しい説明を希望されたお客様への説明に使用してください。

「地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約」の付帯については、車両保険の補償内容からしっかりと説明し、お客様の意向・ニーズを確認することが大切です。



**ちょいのり保険**

お客様も自分と同世代が中心。若年層のお客様を増やしたい。

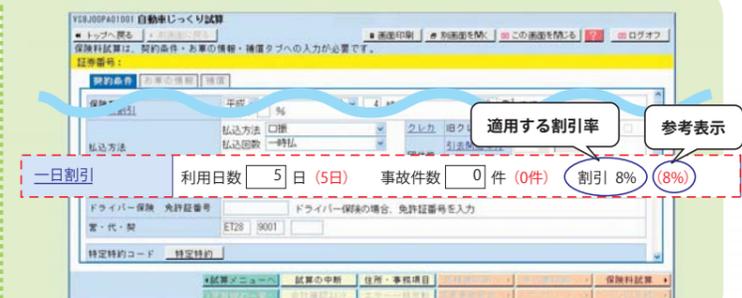
**「ちょいのり保険」の利用実績を確認しましょう!**

2012年1月に発売した「ちょいのり保険」の利用実績がある方が新しく自動車を購入し、当社の自動車保険に純新規契約として加入する場合、「1日自動車保険無事故割引」が適用されます。  
成績算出期間の利用実績において無事故の場合、利用日数に応じて▲2~▲20%の割引率が適用されます。



◆「1日自動車保険無事故割引」の有無を確認しましょう。「運転者の氏名」および「生年月日」により、利用実績が「じっくり試算」で確認できます。  
※「じっくり試算」以外では、必ず「1日自動車保険無事故割引率照会画面」で確認してください。

◆純新規契約の試算時には、「ちょいのり保険」の利用日数・事故件数を確認しましょう。  
※入力がないと、申込書作成時に「不可」エラーとなります。



# 安心110による事故の「相手側への一報(初期連絡)」サービスの対象範囲が拡大!

安心110による事故の「相手側への一報(初期連絡)」サービス(以下「相手一報」)の対象範囲を拡大し、TNetおよびあんしんFAXを用いた、より簡易な方法で利用いただけるようになりました。

## 従来の利用方法

これまで、損害サービス拠点の営業時間外における「相手一報」の依頼方法については、TNetで報告いただいた対人賠償事案を除き、「代理店夜間休日事故サポートデスク」に電話でご連絡いただくことになっていました。

## 3月27日からの利用方法

対人・対物賠償事案ともにTNet、あんしんFAX帳票に入力・記載していただくことで、「相手一報」サービスの依頼をお受けします。

※サービス利用可能時間内に送信いただいた事案が対象となります。  
※お客様から安心110に電話でご連絡いただいた場合は、お客様の意向確認を行った上で、1月27日よりすべての対人・対物賠償事案を「相手一報」の対象としています。

※詳細は、3月6日発行のお知らせ「【事故受付関連】安心110「相手側への一報(初期連絡)」対象範囲の拡大(TNet・あんしんFAX受付分)」をご覧ください。

## 「相手一報」に対する代理店さんの声

「事故の内容をTNetに入力した上でさらに『代理店夜間休日事故サポートデスク』に連絡しなければならないのは非常に手間が掛かる。TNetやあんしんFAXで事故の連絡をする際に、夜間・休日についてもそのまま相手側への対応をもらえるようにならないか。」

## 「相手側への一報(初期連絡)」サービス

### 1. 「相手一報」サービスとは

サービス利用可能時間内に、代理店さんからTNetまたはあんしんFAXで対応をお受けした自動車事故(対人・対物賠償事案)について、安心110から事故の相手側へ下記の対応を行います。また、その結果について代理店さんに報告します。

- ①事故受付が完了したこと
- ②翌営業日に東京海上日動の担当者が対応すること

※代理店さんへの事前連絡は行いません。  
※「相手一報」の際、相手側から具体的な対応要請があった場合には、安心110にてレンタカー手配、病院・修理工場との打ち合わせ等の初期対応を行います。



### 2. 利用方法

TNetもしくはあんしんFAX帳票の「相手側への一報(初期連絡)」欄に入力・記載してください。

【サービス利用可能時間】 平日:17~20時 / 休日:9~20時(休前日20時以降の事案は翌日対応)

### 注意

- ・代理店さんへ結果を報告しますので、当日中に連絡可能な電話番号を必ず入力・記載してください。
- ・「利用方法」以外の方法(例:TNet「事故受付入力」画面の「重要事項連絡」欄への記載等)では対応できません。
- ・広域災害発生時等、他に優先して事故受付体制を維持しなければならない場合には、本サービスを中止する場合があります。
- ・休前日は、20時以降も利用可能ですが、20~翌9時に受信した事故については、翌日の9~20時の間に対応します。

### ■TNetでの依頼 (対象事案拡大)

TNet「事故受付入力」画面・「おわりに」タブの「相手側への一報(初期連絡)」欄にチェックを入れてください。

相手側への一報  
(初期連絡)

ここにチェック!

### ■あんしんFAX帳票での依頼 (新設)

あんしんFAX帳票に新設する「相手一報」欄に「○」を記入してFAXで依頼してください。

### 注意

必ず「相手一報」欄が新設改訂された帳票を使用してください。

【帳票番号】  
・A04-86440(1):  
新あんしんFAX  
(代理店用保険金請求書なし)  
・A04-86250(3):  
新あんしんFAX  
(代理店用保険金請求書あり)

## 「相手一報」サービスを受けたお客様からの声

休日の事故で事故の相手側へ連絡し、その内容をお客様に報告



「休日の安心110の対応はすばらしく、適切な対応のおかげで、相手方とも円満に解決できました。」



「事故を起こしてどうしてよかわからないときに、適切にアドバイスいただいたおかげで、心配も不安もすぐになくなり安心できました。精神的にとっても助かりました。」

なお、次のケースについては「相手一報」は利用できません。  
従来通り「代理店夜間休日事故サポートデスク」への連絡が必要です。

- ・「相手一報」だけではなく、事故状況やお客様の契約内容等に応じたレンタカー手配、病院・修理工場との打ち合わせが必要な場合。
- ・車両単独事案等、事故の相手がいない事案の対応が必要な場合。
- ・安心110での対応にあたり、事前に打ち合わせが必要な場合。
- ・「相手一報」の利用可能時間外に対応が必要な場合。

### ■代理店夜間休日事故サポートデスク

0120-310-396 (受付時間 平日17~翌9時 / 休日終日)

※TNetまたはあんしんFAXで事故の連絡をいただいた上で、代理店さんから電話で連絡をお願いします。

## ご存じですか?

## 損害サービス関連の教育支援プログラム「損害サービス・エキスパートコース」

「大切なお客様へ保険の提案だけでなく、『事故対応時』についてもより高品質のサービスを提供したい」という代理店さんへ、損害サービス関連の教育支援プログラムを用意しています。

この教育支援プログラム「損害サービス・エキスパートコース」とは、2010年度末で終了した「損害サービス対応力資格試験(ドクターコース)(以下「ドクターコース」)」に代わって2011年度から新設されたプログラムです。従来の「ドクターコース」の幅広い専門知識に加えて、お客様から損害サービスに関する相談を受けることの多い過失割合の考え方、政府労災の基礎知識、紛争解決の諸制度等について、より充実した内容となっています。

「損害サービス・エキスパートコース」テキスト(帳票番号:F08-10080(1))や約款を使って、自ら学習し、お客様に対して説明をする際に活かせる知識を習得いただくことを最大の目的としています(テストはe-Learningでの

受講となります)。事故対応時にぜひこのコースで学習した知識を活かし、お客様から一層の信頼をいただけるようお役立てください。

	2010年度 教育支援プログラム			2011年度以降 教育支援プログラム	
役割モデル	東京海上日動 アカデミー	損害サービス対応力 資格試験	役割モデル	東京海上日動 アカデミー	
事故受付 +α (推奨)	損害サービス・ アドバンスコース	損害サービス 対応力資格 (ドクターコース) (廃止)	事故受付 +α (推奨)	損害サービス・ エキスパートコース (新設)	損害サービス・ アドバンスコース
事故受付 のみ (必須)	損害サービス・ ベーシックコース (事故受付)		事故受付 のみ (必須)	損害サービス・ ベーシックコース (事故受付)	

# 「支払調書」と保険



代理店報酬(代理店手数料)等にかかわる「支払調書」についてご案内します。  
お客様にとっては保険金、満期返戻金の受け取りに関係する書類です。



A代理店の店主Bさんが、従業員Cさんから、東京海上日動から送付されてきた「支払調書」の写について右記の質問を受けました。



1. 「支払調書」とはどのような書類なのか?
2. 送付されてきた「代理店報酬(代理店手数料)」以外に損害保険会社が「支払調書」を作成するのはどのようなケースか?

## 1 「支払調書」とは

「支払調書」とは、公正な申告と適正な課税が行われることを目的に、税務上、作成・提出が義務付けられている「支払いに関する書類」の一つです。

日本に居住している者または内国法人\*が、給与・利子・配当・特定の報酬・料金をある一定以上支払った場合は、その支払者に対して、一定の期日までに「支払調書」等を所轄(つまり保険会社の本店所在地を管轄する税務署)の税務署長宛に提出することを義務付けています。

\*国内に本店または主たる事務所を有する法人

## 2 損害保険会社で作成する「支払調書」

損害保険会社は、報酬(代理店手数料)や保険金等を支払っており、これらに関する「支払調書」の作成・提出を義務付けられています。



### ●主な「支払調書」と提出期限

主な「支払調書」	提出期限
(1) 損害保険代理店報酬の「支払調書」	翌年1月31日
(2) 損害保険契約の満期返戻金等の「支払調書」	翌年1月31日
(3) 損害保険契約等の年金の「支払調書」	翌年1月31日
(4) 死亡保険金に関わる「支払調書」	翌月15日

### (1) 損害保険代理店報酬の「支払調書」

代理店さん(個人・法人)に対し年間を通じて20万円超の報酬(代理店手数料)をお支払いした場合、「支払調書」を翌年の1月31日までに提出します。

1~12月に「支払いの確定した代理店手数料」が対象です。この「確定した代理店手数料」の確定日とは、原則、代理店さん(個人・法人)がお客様から保険料を受け取った日、つまり保険料を精算した日となりますが、口座振替等により損害保険会社が直接領収した場合はその日を指します。

### (2) 損害保険契約の満期返戻金等の「支払調書」

同一人または同一の内国法人に対し、年間を通じて満期返戻金・解約返戻金を合計で100万円を超えてお支払いした場合、「支払調書」を翌年の1月31日までに提出します。

この場合は、いわゆる積立型保険で満期返戻金が支払われる保険契約が対象です。なお、100万円には配当金等は含まれません。

### (3) 損害保険契約等の年金の「支払調書」

1~12月に20万円超の「年金積立傷害保険の給付金」をお支払いした場合、「支払調書」を翌年の1月31日までに提出します。支払金額は、基本給付金の他に増額給付金および加算給付金を含めた金額です。

### (4) 死亡保険金に関わる「支払調書」

偶然な事故に起因する傷害等を原因とした死亡保険金を100万円を超えてお支払いした場合、「支払調書」をお支払いした月の翌月15日までに提出します。

傷害保険や自動車保険の搭乗者傷害保険の死亡保険金等が該当します。

この場合の死亡保険金とは、被相続人の死亡により相続人等が「相続・遺贈により受け取った」とみなされるものを指します。なお、死亡事故に対して遺族にお支払いした賠償保険金については、「支払調書」は提出しません。

詳細については、営業課支社にお問い合わせください。

## 代理店の成長に向けて

# 補償の確認、疑問の解決が「お客様接点」の原点

当社は、直近既往1カ年の収入保険料対前年比で一般種目105.4%、生保123.6%と、ここ数年安定して一般種目と生保の収入保険料を伸ばす事に成功しています。こうした成果は、日々の活動の中で「お客様の現在の補償をしっかりと確認して、お客様の疑問を解決し、あらためて今一番適切な補償を提案すること」へのこだわりから生まれていると考えています。

また、日々の活動が口コミで広がり、元のミニコミ誌から取材を受け、地震保険の必要性を説明する機会を得ました。すると読者から反響があり、急遽3月10日に「地震保険相談会」を開催し、読者だけでなく地震保険に興味のある近隣の方々にも地震保険の仕組みと必要性を説明しました。保険が「必要か必要でないか」を判断するのはお客様ですが、常に保険代理店として、「その判断のための情報提供」を行っていくことが私たちに課せられた使命だと考え、取り



### 株式会社MARCH

代表取締役 石井 晋一さん  
(東京中央支店 城南支社)

「誰がいつまでに」「どのように」「どのくらいまで」といった取組全般にわたるヒントや情報提供、取り組みのゴールまでの絶え間ないエールをいただいています。当社と支社の役割分担が上手くいつている、と感じています。

当社は、法人設立から3年を経過したばかりの代理店です。もとは城南支社の「超保険勉強会」に参加していた代理店メンバーが主体となって合併し発足しました。当時の勉強会でも、そして一緒にあった現在でも、メンバー皆で「お客様は何を望んでいるのだろうか」「お客様にとって最適な補償とは何だろうか」「代理店として何をすべきだろうか」等の「代理店として、保険募集人として、基本的なこと」を議論してきました。

基本的なこと、本質的なことは変わらないと考えています。当社では、「お客様接点」を担う代理店の役割とは、「補償に対するお客様の疑問にしっかりと答えること」「旬で必要な情報を確実に届けること」「支社と役割分担をして、良いコミュニケーションを持つこと」だとシンプルに考えています。その基本姿勢を維持し、今後もお客様とともに、



「地震保険相談会」案内チラシ

## チームワークが奏でる行進曲



東京中央支店  
城南支社  
瀬戸主事

大田区蒲田に事務所を構えるMARCHさんの代理店名の由来は、「蒲田行進曲」からきています。「一人ひとり個性や特徴を持っている。皆で力を合わせて、一つの美しい行進曲を奏でたい」という想いからスタートされました。この想いを表すとおり、MARCHさんは社長の石井さんの指揮のもと、素晴らしいチームワークのメンバーがそろっています。

また、石井さんの「お客様のために常に良いものを徹底して追求する姿勢」や「経営者として、代理店主として決めたことを必ずやり遂げる有言実行の姿勢」には、担当者として学ぶことが多いです。今後もMARCHさんとともにさまざまなことを乗り越え、喜びも共有させていただきたいと思っています。



MARCHの皆さん

発展し、成長していきたいと考えています。

# お客様とともに

## 前を向き、明日へ進む

被災地の現状と復興への歩みを

代理店さんからの声をお届けします。



### あきらめず 明日に向かって 頑張っていく

2011年3月11日は年度末の追い込みの真つ最中でした。事務所は岩手県陸前高田市の中心部にありましたが、大津波により跡形もなく消えてしまいました。2006年の開業以来、当社は年々スタッフが増えていきましたが、これからの活躍を期待していた一番若いスタッフが津波の犠牲になりました。今回の震災により、これまで当たり前前に享受していた日常がどれほど尊くありがたいたいのなのか思い知らされました。



昨年は街の復興計画がなかなか決まらず、また事務所も被災して、お客様に保険の話などできる状況ではありません



株式会社あんしんL  
代表取締役  
津田 信子さん  
(盛岡支店 釜石支社)

でした。しかし、まずは地元のためになることから始めることとしました。東京海上日動の社員、代理店の方々からたくさんさんの支援をいただき、感謝しています。また、東京海上日動の迅速な保険金支払いのおかげで、お客様から感謝の言葉をいただくことができました。

現在の街の様子は、津波により浸水した地域はまだそのままの状態ですが、高台には仮設の店舗が立ち並び、明るさを取り戻しています。当社も、プレハブの仮設事務所を設置し日々の活動に専念しています。震災後は、保険金支払いの手続きと被災者支援のボランティア活動が主な仕事になっていきました。時間とともに輪が広がり、ありがたいことに地元の方々からも頼っていたけるようになりました。そして、震災から9カ月が過ぎた頃から、お客様に新たな保険の話もできるようになり、契約件数も増えてきています。

今回の震災で保険の重要性を痛感し、これほど保険代理店がよかったと思えたことはありません。目指すは「年間優績表彰制度」の入賞です。最後まであきらめずに明日に向かって頑張ります。

### 地域の皆様の お役に立てる企業 グループを目指す

当社は岩手県沿岸北部の約50kmにわたる広域エリアで事業を展開しています。地域により被災の大小があります。海沿い集落のがれきはほぼ片付き、仮置き場に山積みされた状態です。各市町村の復興計画は地域・地区単位で頻繁に説明会が開かれています。簡単には進まず、方向性が見えるまでまだまだ時間が掛かりそうです。

今回の震災で、太平洋沿岸を走る国道45号線沿いにある当社グループの南北3拠点のうち、田老地区にある開業12年の中核拠点は全壊し、そのすべてを失いました。

また被災した拠点にあった保険部門はパソコン等すべてが流出し、使用不能となったため、宮古市中心部に新たに保険事務所を開設しました。その際、東京海上日動からパソコン（モバイル）、プリンターを貸与いただいたおかげで滞っていた事務対応をスムーズに進めることができました。



丸奥自動車工業株式会社  
代表取締役専務  
奥地 正紀さん  
(盛岡支店 釜石支社)

ました。東京海上日動の迅速な代理店支援や数々の生活物資の提供に大変感謝しています。今回の震災を通じて、永遠のビジネスパートナーとしての東京海上日動とともに歩み続けることを、心に深く刻むことができました。同時に「ボランティア倶楽部」の一員になることを宣言します。

復興元年の今年には、当社グループにとつて大きな変化の年になります。被災した拠点は宮古市内の拠点と統合し、5月末完成を目指して工場の新築およびショールームの拡大・改装工事に入ります。会社の早期再建を果たすと同時に、地域の皆様の復旧・復興のお役に立てる企業グループとなるべく努力を続けていきます。

そして、2〜3年後には震災前以上の売上規模となることを目標に取り組みしていきます。被災者支援と災害復旧に向けて立ち上げた新事業もすでに軌道に乗っており、今後も健全経営とCSRを基軸に、変化に対応できる企業グループとして努力していきたいと思っております。



## TOP QUALITY 代理店 としての組織体制を つくっていく

今回の震災で当社は津波により1.2m 浸水しました。翌日見た事務所の惨状は声が出ないほど無残なものでしたが、幸い私の自宅が無事でしたので、そこを仮事務所として業務を再開しました。

すべてが手探り状態での大混乱の中、とにかく走り続けました。その後、事務所を復旧・再開した際は、スタッフ全員、自宅が被災したにもかかわらずお客様対応ならびに事務所の復旧作業を本当によくやってくれました。感謝と感激の気持ちでいっぱいです。

おかげで現在は通常業務をこなすところまでできていますが、大きく被災した地域の惨状は相変わらず生々しく、がれきが片付いただけで建物が何もない状態が続いています。水産加工業は再開のめどが付かない企業も多く、一刻も早くきちんとした復旧方針が示されてほしいと思います。

「被害に遭ったお客様にどのように連絡を取るか、今何をすべきかを考え、行動することが私たちの使命だ」という気持ちが強かったので、今後も代理店を続けるかどうかで悩むことはありませんでした。被災された企業の社長に、加入いただいていた保険で十分な補償が可能であることを伝えたい時、涙を流しながら私の手を握り「ありがとう！ おかげで希望が持てる。感謝するよ」とおっしゃっていた言葉が忘れられ



有限会社リスクガード  
代表取締役  
藤村 知行さん  
(仙台支店 気仙沼支社)

ません。今後も東京海上日動とのパートナーシップを最高の形で形成できるように、当社の体制もつくっていきます。

最近では地震保険をはじめとしたお客様からのさまざまな問い合わせや紹介が多くなります。そのため、今体制強化に取り組んでいるところです。気仙沼エリアのTOP QUALITY 代理店に恥じない組織体制と営業実績を挙げられるよう、スタッフ全員の力を結集していきます。



## スタッフやお客様との 絆を大切にしながら 取り組んでいく

当社は、福島第一原発から25kmの地点に位置しています。昨年の3月12日にはスタッフ全員が全国にバラバラに避難しました。事務所は当初、緊急時避難準備区域に入っており、商店はほぼ閉まり、人は誰もいない状況でした。

震災後、3月いっぱいには携帯電話が通じず、パソコンも何もかも動きませんでした。4月4日に原町支社が福島に仮設支社を立ち上げてからは、支社長と電話連絡を取って解約等の手続きを進めました。東京海上日動の迅速な立会確認の対応は、お客様から本当に喜ばれました。「どこの保険会社なの？」「東海さんだ、早いね」との言葉をたくさんいただきました。

9月に緊急時避難準備区域が解除されましたが、20km圏内はまだ警戒区域となつているため、多くのお客様が福島県内・



有限会社セーフティーライフ  
代表取締役  
上遠野 正人さん  
(福島支店 原町支社)

県外に避難して人口は減少しています。営業できるエリアは大幅に縮小しています。しかし、このまま避難が長期化すれば契約はどうなってしまうのか。今は先が見えず、良い要因もありません。マイナスの状態である営業数字をいかにプラスに持つていくか、この会社を後の人に引き継ぎ、今後10年、20年、30年と成長し続けられるか、とそればかりを考えています。毎日毎日、お客様と連絡を取り、保険をお勧めしていくかありません。損害保険は限られているので、生命保険の部分でもカバーするなど、工夫して取り組んでいきたいと考えています。

当社はスタッフにとっても恵まれています。それぞれ避難しているにもかかわらず、毎日出社してくれています。お客様から「寝るところがないなら家に泊まって」「一人でいるから夕食を食べたい」と言われることもあり、本当にありがたいです。元気が付けられています。「万が一の事故の際、お客様の力になりたい」、その思いは震災から1年経った今も、そして今後も揺らくことありません。これからも、スタッフやお客様との絆を大切にしながら取り組んでいきます。

## さらなる安心と 満足感をお届け していく

昨年の3月11日、当社は1mを超える津波に襲われ、事務所の中で浸水し、机や書類は泥水にまみれ、パソコンもまったく使えない状況でした。しかし、スタッフとその家族が全員無事だったことは幸いです。通勤するのも大変な状況でしたが、スタッフ全員が「1日も早く被災したお客様に保険金をお届けする」という使命感を持ち、進んで事務所の泥かき等を行ってくれました。東京海上日動の社員の方が届けてくれた文具は、筆記用具がない中、本当に助かりました。おかげで震災からわずか1週間で事務所を復旧・再開することができました。

事務所の清掃と並行してお客様に連絡を取り始め、鑑定人と一緒に地震保険に加入しているお客様のもとへ訪問を始めました。「うちは地震保険に加入していませんか」と不安な様子でたずねるお客様に「大丈夫ですよ！」と伝えると、「エイブルさんに任せて本当に良かった！」と多く



株式会社エイブル保険事務所  
代表取締役  
齋藤 芳晴さん  
(仙台支店 石巻支社)

のお客様に喜んでいただけました。この時、「私たちがお客様に対して続けてきた各種の提案は間違いではなかった」と実感することができました。

震災から1年が経ち、街の中ではがれきの撤去や道路の整備、新しい建物が建設され、少しずつではありますが、復興が進んでいるように見えます。しかし、震災の体験は多くのお客様の心に深い傷を残しており、契約にうかがった際にも震災後の辛かった話になることがあります。本意の意味での復興にはまだまだ時間が掛かる、そう思うずにはいられません。

一昨年の夏に大通り沿いにオープンした来店型の事務所には、震災を契機に来店いただくお客様が増えました。これも、震災後のお客様対応や、いち早くスタッフ全員で事務所を復旧させ、お客様に安心をお届けすることができたからだと思います。これからも、お客様にとってベストな提案を心掛け、さらなる安心と満足感をお届けしていくことが私どもの「使命」と、日々笑顔でお客様をお迎えしていきます。



## 代理店として「成長」し、 存在価値を高めるべく 頑張っていく

震災から1年。街は表向き落ち着きを取り戻していますが、余震等への不安や原発事故に絡むさまざまな影響、不自然な人口増加と景気構造の歪みにより、人々の心はまだ不安でいっぱいです。物理的な復興と心理的な不安感とのギャップを感じずにはいられません。当社は日々の業務に忙殺されながらも、お客様との接点強化を軸に前を向いて歩き始めている状況です。

震災直後はお客様と連絡がつかず、またお役に立てる補償を案内しきれなかった後悔もあり無力感でいっぱいでした。さらには、手数料収入が激減し代理店の存続自体が危ぶまれるような事態に直面し、喪失感で無気力になった時期もありました。一方でお客様や全国の代理店の皆さんから感謝の言葉や励ましをいただくことも多くありました。たとえば、生保第三分野のみにご加入いただいたお客様と連絡が取れない中、震災でお亡くなりになったことを新聞で知り、



有限会社ハロー保険サービス  
代表取締役  
安島 裕子さん  
(福島支店 いわき支社)

葬儀に参列することができました。その際「わずかしら保険に加入していない契約者のためにここまで対応してくれた」とご子息に大変感謝され、それ以降、超保険に加入いただくなど保険での取り引きが深まりました。また、事務所に近い仮設住宅のお客様が当社の「保険相談に応じます」との看板を見て相談にいられた際、加入している代理店さんからは何も連絡がなく相談ができていない状況の中、自賠責保険の解約手続き等への当社の親身な対応に加え、車を失ったお客様のためにスタッフが車で必要な場所へお連れしたことに感激いただき、保険のすべてを当社に切替えた、ということがありました。あらためてこの地で代理店を続けていく決意と、お客様をお守りする覚悟を決めました。

お客様をお守りする上での絶対条件は、代理店として「成長」することです。「成長」は信頼の証であり、お客様を一生お守りするための重要な約束です。震災での貴重な経験を教訓に、「生きることに働くこと・成長し助けてくれた方や今後の方をより恩返しすること」を代理店の存在価値を高めていくべく頑張っていきます。

## イベント

### リアル宝探しイベントin福島

# コードF-2

7温泉の秘宝を見つけ出せ!

●開催期間:2012年3月3日~5月27日

このイベントは、謎めいた宝の地図を手掛かりに、福島県内7温泉のどこかに隠された宝箱を探す体験型のゲームです。宝箱の発見者には、参加賞や抽選で素敵な賞品がプレゼントされます。



詳しくは、イベント公式サイトをご覧ください。

福島 コードF-2 検索

## キャンペーン

### 磐梯吾妻スカイライン・磐梯山ゴールドライン・磐梯吾妻レークライン 無料開放

観光有料道路の3路線は、福島県の観光復興キャンペーンとして、2012年4月以降も昨年に引き続き無料開放が継続されます。

#### ●●●磐梯吾妻スカイライン

福島市西方の高湯温泉から土湯峠へ吾妻の山並みを縫うパノラマコース。平均標高1,350mを彩る絶景は「日本の道100選」にも選ばれています。沿線には作家・井上靖氏が名付けた吾妻八景が広がります。

●営業開始日:2012年 4月 8日(開通時間 10:00~)  
●営業終了日:2012年11月15日



磐梯吾妻スカイラインの雪の回廊 吾妻小富士

#### ●●●磐梯山ゴールドライン

裏磐梯高原と会津をつなぐ道路。磐梯朝日国立公園のシンボルともいえる磐梯山爆裂火口の絶壁、絵葉書のような猪苗代湖の景観等、訪れるたびに新しい発見があります。

#### ●●●磐梯吾妻レークライン

秋元湖、小野川湖、桧原湖の湖沼とカラマツ等の樹林が織りなす風景は、レークラインならではの楽しみ。途中の中津川渓谷は、県内外のカメラマンが集まる絶好のビューポイントです。

●営業開始日:2012年 4月20日(開通時間 10:00~)  
●営業終了日:2012年11月15日



磐梯山ゴールドライン 磐梯吾妻レークライン  
※営業開始日は、3月中旬の情報です。最新の情報は「福島県の観光有料道路」(URL:http://www.dorokosha-fukushima.or.jp/)でご確認ください。

# 来てくなんしょ 福島県

福島県の観光・グルメ情報をお届けします。

来る人も、迎える人も  
ハッピーに。



東日本大震災における皆様のご支援に心から感謝申し上げます。福島県では今年を「復興元年」と位置付け、県民が一丸となって復興に向けた取り組みを進めております。本県は、豊かな自然や文化、温泉地、美味しい食等、皆様に満喫していただける見所にあふれております。皆様遊びに来てくださることが、県民に力と勇気を与える何よりの応援です。ぜひお越しいただき、「元氣な福島」を実感してください。皆様のご来県を心よりお待ち申し上げます。

2012年4月 福島県知事 佐藤 雄平

## 観光

### ■アクアマリンふくしま(いわき市・浜通り地方)



福島の海の特徴である、太平洋の潮目(親潮と黒潮のぶつかるころ)をテーマにした水族館。さまざまな魚たちが泳ぐ大水槽や、釣り堀のある体験型施設「アクアマリンえっぐ」、世界最大級のタッチプール「蛇の目ビーチ」等、各種体験を通して命の尊さ等を学ぶことができます。

### ■三春滝桜(三春町・中通り地方)

樹齢1,000年以上とされるエドヒガン系の紅枝垂れ桜。日本三大桜の一つにも数えられる国の天然記念物で、滝が流れ落ちるかのようには咲き誇る様は見事です(例年の見頃は4月中旬)。



### ■鶴ヶ城(会津若松市・会津地方)



幕末の戊辰戦争の舞台としても知られる、会津若松を代表する観光スポット。2011年に赤瓦に葺き替えられ、新たな注目を集めています。天守閣内部は博物館となっており、数々の貴重な資料を展示公開しています。2013年のNHK大河ドラマには、幕末の会津出身の女性「新島八重」を主人公とした「八重の桜」が放映予定となっており、鶴ヶ城も舞台として登場します。

「八重の桜」マスコットキャラクターが決定しました。



## グルメ

### ■日本酒(福島県全域)



案外知られていませんが、福島は全国有数の酒どころ。全国新酒鑑評会では、毎年、金賞受賞数で1位2位を争うほどです。

### ■喜多方ラーメン

ご当地ラーメンの代表格ともいえる喜多方ラーメン。朝からラーメンも地元では普通です。



### ■川俣シャモ



脂っぽくないのに深みのあるコク、固すぎず柔らかすぎない適度な弾力が人気の川俣シャモ。高タンパク・低カロリー・低脂肪の健康食品です。

全国の代理店の皆さん

## ぜひ、福島に遊びにきてください

福島県は、おいしいお酒や温泉、日本三大桜の一つに挙げられる三春滝桜をはじめとするさまざまな観光スポット等、皆様に喜んでいただけるものがたくさんあります。休日等に、ご家族やご友人等をお誘い合わせの上、日頃の疲れを癒しに当地までぜひお越しください。皆様のお越しを心よりお待ちしております。



東京海上日動 理事 福島支店長 石川 正孝

全国の代理店の皆様には、震災以降、義援金や物資のご支援、復興ボランティアへの参加等、温かいご支援・ご協力をいただき、心からお礼申し上げます。ご存じの通り、当地福島県は、震災による直接的な被害に加え、福島第一原発事故の風評被害等で県内の多数の事業者が多大な被害を受け、県民力を合わせて復興への努力をしています。特に、風評被害によって、日頃お世話になっている当支店のお客様が売り上げや観光客の減少で苦しんでいらっしゃる姿を目の当たりにし、「何とかして助けてい」「何かお手伝いできることはないか」と考え、「福島復興支援・企業通販力タロウ」を作成し、東京・大阪では福島県特産品の現地販売会も実施しました。おかげさまで全国からたくさんのご注文をいただきました。

## 東京海上日動&FM東京&毎日新聞社 防犯イベント「地域安全マップ教室」開催

2月26日、埼玉県熊谷市久下小学校で、FM東京と毎日新聞社として埼玉支店の代理店さんと社員が一体となり「人と人の絆でいま住んでいる街を安心安全な街にすること」を目指して、防犯イベント「地域安全マップ教室」を開催しました。当日は子どもたちとその保護者約50名が参加しました。

「地域安全マップ」とは、立正大学の小宮教授が発案したもので、犯罪が起こりやすい場所を見極めるための二つのキーワード「入りやすい」「見えにくい」に照らし合わせて、危険な場所を示したものです。このイベントは、マップ

作成を通じて子どもたちが自ら危険な場所を回避する能力を身に付けることを目的としています。

当日は、午前中に小宮教授による「地域安全マップ」の指導者養成講座を代理店さん社員が受講。午後からは、代理店さんがリーダー役となり、子どもたちと保護者を対象に「地域安全マップ」づくりのためのフィールドワークを実施しました。「入りやすい」「見えにくい」を意識しながら小学校周辺を実際に歩いて「地域安全マップ」を作成しました。



防犯イベントに参加した皆さん



「地域安全マップ教室」の様子

詳細は、Human Conscious Act  
~LOVING HOME キャンペーンページ~(<http://www.tfm.co.jp/loving/>)をご覧ください。

### イベントに参加した代理店さんのコメント

#### ■有限会社ライフマネージメント

代表取締役 前川 雅也さん(埼玉支店 川越支社)



「地域安全マップ教室」への参加を通じて、事故と犯罪は「安心・安全」という同じ観点から見ていかなければならないと感じました。地域と深い信頼関係を持ち、関わっていく中で「絆」という言葉を意識し、子どもたちの将来のためにも、保険代理店として「安心・安全」を提供していきたいと思っています。

#### ■株式会社アシスト

代表取締役 原島 生慈さん(埼玉支店 熊谷支社)



今回のイベントに参加して、今まで気付かなかったことを学び、とても有意義な時間でした。また勉強という感じはまったくせず、楽しい1日でした。保険代理店として、地域とのつながりを大切にしながら地域に関心を向け、今後も継続的に「地域安全マップ教室」に取り組んでいきたいと思っています。

## 「防災啓発・地震保険啓発」街頭活動

3月11日、有楽町駅前で開催された損害保険協会主催の「防災啓発 地震保険啓発街頭活動」に、当社の岩井常務が参加しました。この街頭活動は、昨年の東日本大震災発生から1年目の節目にあたり、損害保険業界の社会的責任の履行に向けた取り組みの一つとして、防災・減災啓発と地震保険制度への理解促進を広く呼び掛けることを目的に実施されました。

当日、岩井常務は、損保協会の職員と一緒に、「防災ポケットガイドブック」「地震保険制度理解促進チラシ」「エコ(リサイクル)軍手」一式を配布し、防災啓発と地震保険制度への理解を呼び掛けました。なお、当日は全国の損保協会支部所在地11カ所で一斉に街頭活動が実施されました。



3月11日の街頭活動の様子



左上から/ 防災ポケットガイドブック、地震保険制度理解促進チラシ 下/エコ(リサイクル)軍手  
※エコ(リサイクル)軍手:一般的な軍手を製造する際に出る余り糸を使用した軍手

## 「Eマークアワード2011」銀賞受賞

財団法人日本環境協会が主催する「Eコマークアワード2011」で「銀賞」を受賞しました。金融業界で、企業として「Eコマークアワード」を受賞したのは、当社が初めてです。

■「Eマークアワード2011」銀賞受賞のポイント  
1. 「Eマーク」認定商品の普及に関する取り組み  
金融商品として初めて「Eコマーク」認定を取得した自動車保険の普及に向けて、「Eコマーク」普及ポスターの作成、パンフレット、自動車保険の更新案内等への積極的な「Eコマーク」の表示等、商品の普及・認知度向上に取り組んだこと。

2. 「Eマーク」認定商品を通じて地球環境保護の取り組み  
「Green Gift」プロジェクトを通じてお客様が環境負荷削減に参加できる、「Eコマーク」認定を取得した自動車保険を提供していること。また、植林活動によるマングローブ林のCO<sub>2</sub>吸収・固定効果等で2009年度・2010年度の国内の事業活動においてカーボンニュートラルを実現していること。

## アンケートのお願い

### 「Club Nextage」e-Learning アンケート」の協力ください

代理店の皆さんにより役に立つ誌面づくりのために、皆さんからのご意見・ご感想をお待ちしています。回答いただいた方の中から、抽選で「図書カード」を30名の方にプレゼントします。

ぜひアンケートを通じて皆さんの「声」をお寄せください。  
「Club Nextage」e-Learningアンケートは「情報ハイウェイ」から回答できます。

〈掲載場所〉情報ハイウェイ(TNH)トップ↓ニュース  
↓代理店ニュース(Club Nextage)または、  
e-Learning カリコ「ネの街」から回答いただけます。

## 「海岸林再生プロジェクト10年計画」の支援



宮城県名取市の海岸林

当社は、震災復興支援の一環として公益財団法人オイスカが宮城県において進める「海岸林再生プロジェクト10年計画」を支援していきます。震災により壊滅状態となった海岸林は、飛砂や塩害からの防備・防風・津波の減衰等、地域の人々の暮らしに重要な役割を果たしていました。本プロジェクトでは海岸林の再生に加え、農地回復や被災地域での雇用創出を通じた地域振興を行います。当社では、1,000万円の寄付に加え、社員等によるボランティア活動を行う予定です。これに先立ち、3月3日に開催した「Green Gift」コンサート「22世紀に森を贈ろう」の会場でも実施した募金により、416,550円を寄付しました。

今後もさまざまな支援を通じて、被災地の復興に役に立てるよう取り組んでいきます。

※1 国際NGOオイスカインターナショナル(本部:日本の活動機関として、主にアジア、太平洋地域で農村開発や環境保全活動を展開)のWeb (<http://www.oisca.org/>)  
※2 <http://www.oisca.org/kalgarini/>

## ミレア・モンディアル株式会社2011年「問い合わせ窓口格付け調査」で5部門が最高評価の三つ星を獲得



ミレア・モンディアル社の様子

自動車保険の「ロードアシスト」おくるま搬送時選べるアシスト「入院時選べるアシスト」を運営している東京海上グループのミレア・モンディアル株式会社が、サポートサービス業界の第三者評価機関であるHDI-Japan(ヘルペクス協会)の2011年「問い合わせ窓口格付け調査」において、自動車カスタマーセンター部門(4年連続)、アフターセールス部門、入院アシスタンスセンター部門(2年連続)等、計5つの部門で、最高評価の三つ星を獲得しました。

HDI-Japanでは、これまで国内のコールセンター1,000社以上を格付けしていますが、それらのうち最高評価である三つ星の評価を獲得したコールセンターは10%未満です。また、同社の評価点数はクオリティ評価で史上2番目に高い記録となりました。今後も企業理念である「全ては、お客様の信頼にお応えするために」の実現に取り組んでいきます。

## キャンペーン概要

- 応募方法  
当社ホームページ上のキャンペーンサイトから応募できます。応募フォームに以下のa・bを入力します。  
a. クイズに答える。  
b. 住所・氏名・電話番号等の必須項目を入力する。
- 実施期間  
【第一期】2012年1月18日～2月29日(終了)  
【第二期】2012年3月1日～4月30日
- 賞品  
【A賞】ロンドンオリンピック日本代表選手団応援ツアー(合計4組8名様(各回2組4名様))  
【B賞】JOCオフィシャルグッズ(合計100名様(各回50名様))

## 留意事項

- 社員・代理店さんは、当選の対象外です。
- 状況によっては、日本人選手が出場する競技を観戦できない場合もあります。



## 4月30日締め切り

お客様やご友人等に幅広くご案内ください!  
クイズに答えてロンドンオリンピック日本代表選手団応援ツアーが当選ですよ!!

1月18日から、「ロンドンオリンピック」日本代表選手団応援ツアー「がんばれニッポン!」が当たる「がんばれニッポン!」応援キャンペーンを当社ホームページ上で実施しています。「当社はJOC(日本オリンピック委員会)ゴールドパートナーです」。

自動車保険に関するクイズにお答えいただくことで、どなたでも応募できます。

キャンペーンへの参加を通じて、当社の商品サービスの魅力を伝えることを目的としています。

# Club Nextage



# 1日だけクルマを 借りたい人が、 1日だけ入れる 自動車保険が なかった。

クルマの乗り方が変わってきました。  
自動車保険も変わらなくては、そう思いました。  
借りたクルマを運転する時も。お出かけの直前でも。  
ケータイからサッと入れる。  
そんな、気軽な自動車保険ができました。  
無保険運転で事故にあう人をゼロに近づけたい。  
私たちはクルマと人の幸せな関係を、  
今日も考え続けています。



開発担当 営業企画部  
原田 秀美

開発担当 個人商品業務部  
新田 祐子

乗る日だけ入る、  
**1日自動車保険**  
[ちよいのり保険]



500円 | 1000円の2タイプよりお選びいただけます。  
\*スマートフォンは2012年3月中旬から対応予定です。  
\*本商品は株式会社TTCドコモと当社が共同で2011年10月から販売している「ドコモ ワンタイム保険(1日自動車保険)」と同一の商品です。お問い合わせはお近くの東京海上日動の代理店まで。

2011年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞を受賞しました。

2012 No.31 **春号**  
代理店ニュース

東京海上日動

TOKIO MARINE  
Quality:  
東京海上グループ

TOKIO MARINE NICHIDO 東京海上日動

TOKIO MARINE Quality: 東京海上グループ

東京海上日動 1日自動車保険カスタマーセンター ☎0120-087-775 午前9時～午後5時(年末年始を除く平日、土日祝)