

うず

相変わらず連日、みずほ銀行のトラブルの報道が続いている。今日言ったことが明日には違っている、直ったと言ったそばから新しい問題が発生している。今週末までというのが来週末までに、月末までに変更される。

行政が公的資金をちらかせながら必死で押さえ込もうとしている銀行に対する信用不安を、銀行自体がかきたてているような状況だ。

嫌なこと、悪いニュースを報告したくない、報告を受けたくない。だから報告もしないし、質問もしない。そんな気持ちが引き起こしたトラブルだろう。

プロジェクト管理、経営管理の問題もたくさんあると思うが、本質はこの部分のコミュニケーションの問題ではない

か。

保険のビジネスでもこのような気持はまだ強く、その一つの例が「万一の時」という表現だ。パンフレットなどでは「死亡保険金額」などと明確に書いてあるが、生活設計書などではあいかわらず「万一の時の必要保障額」などという表現がされている。

「万一の時」

「万一の時の必要額」は「万一の時って何」「お亡くなりになった場合です」「ああ、死んだ時ね」という会話が日本中で何回となく繰り返されていることと思う。もっとストレートに最初から「お亡くなりになった場合の保障は」といかなものだろうか。

30歳から40歳にかけた加入年齢の場合、年間死亡率は1000分の1前後だ。「千一の時」という表現にするべきだろうか。また、この死亡率は1年間の死亡率であり、たとえば30歳加入、60歳満了などという場合、30年間に死亡する死亡率は5%から10%くらいだ。「100人のうち5人の場合」とか、「10分の1のケースでは」という表現になるのだろうか。「万一の時」はちょっと過小表示だろう。

死亡というテーマにストレートに触れたくない気持はよく分かる。しかし、必要とされているのは、そのようなテーマについて笑顔でストレートに質問し、笑顔で説明する。そのようなコミュニケーション能力ではないだろうか。

(桑太郎)