

大阪損保革新懇ニュース

大阪損保革新懇事務局
 大阪市中央区道修町3-3-10
 大阪屋道修町ビル3F
 06-6232-1095

大災害から損保産業を考える！

『被災の現地を経験して』報告会に60名

6月3日(金)東日本大震災『被災の現地を経験して』の報告会がアイクルの部屋で開かれました。ここ数年大阪損保革新懇では『損保の社会的役割を考える』をテーマに、雇用や代理店問題を取り上げてきました。今回の大震災をテーマとする報告会は、損保の補償機能そのものがかわるテーマであり、被災地に派遣された3名の経験報告は、参加者に感動を与えるものとなりました。第2会場とあわせて60名が参加。報告後の懇親会では、手作り料理で、職場での苦労話などを語り合いました。

被災者の心と出会って

報告①

日新火災 中村正行さん

今夜報告を予定していたのは、中尾さんですが、また急きょ3度目の現地(仙台)に行かれることになったため、代わって中尾さんの「想い」と、私自身仙台に行って感じたことをお話しします。

中尾さんは、4月・5月と2回、ほぼ1カ月、主として岩手県の大船渡・陸前高田・北上などの損害調査を担当されました。

地元のタクシーを借りきって、おにぎりをその中で食べながら、盛岡から片道2時間半かけて大船渡に入っても、着いた先には、ただ一面のがれきがあるだけです。大きな声で、契約者のお名前を叫びながら歩き回って探すという訪問です。その中には、築2年・3年の建物が失われていて言葉もありません。それでもお客さんは、「遠いところを大変でしたね」と歓迎していただきました。

そのうえ4月7日には大きな余震があり、ホテルも停電し、エレベーターが止まり、お店は閉店して食べ物が無くなるという経験もされました。この余震で、また新たな事故受付が大変になり、すでに協定できていた案件も再度調査に行かねばなりませんでした。

ですから、中尾さんも言うておられましたが、支援に行っている人の中には、「一日も早く帰りたい。寒いし、余震もこわい。あったかいものが食べたい」などと言われる方もいたそうです。

そのなかで、中尾さんが明るく元気に頑張れたのは、中尾さん自身、「大阪損保革新懇で、『損保産業はどうあるべきか』そんなことをいつも話



をしていた仲間たちがいたから。だから僕は何があっても元気だった」と話しておられました。

もうひとつ、中尾さんが話されたことに、地元の代理店さんと契約者のつながりのことがあります。「被災者が地元の代理店さんと密着して、地域の代理店さんの勧めで地震保険に入っている。4年前の地震の時には、すぐにその代理店さんが来て支払いの手続きをしてくれました。その代理店さんが津波で亡くなられたことを知り、直接会社に連絡をしたとのことでした。代理店さんとの結びつきがいかに大事かを知りました」これが本来の代理店の在り方でしょう。

最後に、私自身が被災地に行った経験から、二つだけお話しします。

一つ目は、この様な大災害のときに頼りにされるべき損害保険会社であるのなら、それにふさわしい人員や機材の備えを普段から立派にしておくべきではないかということです。

(2ページへつづく)

〈1ページよりつづき〉

二つ目は、若い人たちのことです。若い仲間はこの震災の被災地での経験を通じて大きく成長しています。

先ほど大きな余震のことを話しましたが、それ以降に現場に調査に入った仲間が、被害を受けた建物を見て、全損として報告書を作って提出しました。それを見た、もっと若い仲間が、こう言いました。

「先輩、これって被災者の方のお話しをよく聞いてから作られましたか。もしかすると3月11日に半損、その後の4月7日の余震で半損だったかも知れませんが、もしそうなのに1回で全損としてしまったのなら、それで全損失効してしまい、分割払いならその年度の未収保険料は支払保険金から差し引きされ、その後また被災しても保険金はいっさい支払えないですよ。半損のあと、さらに半損なら、毎回自動復元だから、いま言ったようなことは起こりません。建物を見るよりも、住んでいた人にお話しを聞くことから始めなきゃいけないと思います」と言ったのです。若い彼は、被災者と接する中でそのことを身につけたのです。

また、中尾さんと同行した青年も、津波で一面がれきの被災地のなかで、やがてご家族が亡くなられて全損になった建物の写真を撮影するときには、合掌と黙とうをしてから撮影を始めるようになったのです。

仙台にある現地の対策本部には、学生アルバイトも詰めていて、ずっとそこで働いていますから、もうすっかり社員以上？に立派になっていましたが、その中の学生が、損保で働きたい、受験したいと言い始めていました。

被災地を経験し、成長して、この仕事に誇りや将来を感じた若い仲間が未来に希望を持てるそんな会社、産業にするべきだということを最後に申し上げて、私からの報告とします。

JAL署名1000筆を超える

前回の講演会でお願いしました「日本航空の不当解雇撤回」を求める署名は20日現在1000筆を超え第一次分として支援共闘会議へ送付しました。引き続き取り組んでいますので、事務局まで送付をお願いします。

事務局より



東北を思いやる

千葉の被災者に感銘

報告②

損保ジャパン 志賀守孝さん

震災直後から応援に行きたいと手を挙げていました。年齢のこともあり二次災害を懸念されてなかなか実現しませんでした。人手不足もあって、4月下旬になってやっと声がかかりました。

千葉災害対策本部に2週間応援に行くことになりました。千葉のホテル（宿泊地）の近辺は、見た目は大阪とほとんど変わらず、震災の爪あととは感じられませんでした。印象に残ったのはOBの実調チームの方たちが、経験を生かし元気に仕事に励んでおられたことです。長年損保マンとして働いた思いが駆り立て、この仕事に携わられたのかと思います。もう一つは、今年入社したばかりの社員約30名の頑張りです。被災者とアポイントを取るため一生懸命電話をしていました。

私は、赴任2日目から実調班に組み込まれました。実調班の仕事は、訪問・調査し協定を行い戻ってから調査報告書の作成までです。調査と言っても危険なので屋根にも上れません。木造住宅でも今は柱が見えない家が多く調査の難しさも感じました。

火新の経験のないこんな私の調査で良かったのかとの思いもありましたが、支払いを決めるとほとんどのお客様に喜んでいただくことができました。「支払いが立て込んでいるので時間を頂戴したい」という私に「東北の人の方が大変だろうし、いいですよ」と言ってくれました。

私たちに与えられた命題の一つが「早期支払い」でした。会社間の「支払い競争」の具に使われるとすれば、何か大事なものを失ってはいないかとの心配もありましたが、お客様の為にもなる事だと割り切って、対応させていただきました。

巨大地震に備える

体制構築を望む

報告③ 日本興亜損保 張間恵樹さん

私は、前に話された二人の方と違って、被災現場には行っていません。現地での対策本部で、立合手配・事故受け・調査レポート・請求書類のチェック・質問への回答などをしていました。90%を超える処理が進んでいますが、今も毎日、東北・関東を中心に250件を超える事故受けが入っています。まだまだ終息とは言い難いといえます。

地震保険の支払いは立会い調査が必要です。広範囲にわたる被害発生の中で、鑑定人が不足し、十分な査定体制が組めないような実態があらわれました。この間の経費削減の中で、鑑定料もその対象となっています。その影響が出ていると思われます。それを補ったのが、社員や建築士などの応援の人たちです。

短時間の研修で現場調査に出かけます。再立合いで、認定が変わった書類などを見ると、他にも認定が適切でない事案がないか、不安を感じたこともありました。津波被害も今回の災害の特徴です。地震から約1ヶ月たった4月に入って津波の査定基準が示されました。

これほど大きな津波被害は保険会社にとって初めての経験だったからです。まだまだ地震査定は不十分な部分、確立されていない部分が数多くあるように思います。この地震処理で、一番奮闘し頑張ったのは現地社員の人たちです。

日常業務に加え、地震事故の対応が求められてきました。ある対策室で中心になり支えてくれた現地の責任者の人から対策室を縮小するに際し、応援に入った200名の人たちにお礼のメールが送られてきました。

そのメールには「立上げ時にはどうなることかと思っておりましたが、皆で力を合わせれば何とかなるものだと実感した次第です。沢山のお客様からお礼のお言葉を頂戴しております。小職もこれだけ短期間にこんなに多くの感謝の言葉を頂いた経験はありませんでした」との内容でした。

今回の地震は多くの人たちの頑張りや山を越えつつあります。しかし東海地震や東南海地震の危険性が伝えられる中、損害保険会社としての社会的使命を果たすためにも、今回の教訓を生かし、巨大地震に備える体制構築が求められていると思います。

懇親会でも発言相次ぐ

5月に仙台へ2週間入りました。最初の1週間はチェック（審査）の仕事をしていました。2週目からは、請求勸奨でDMを出したりしていました。オペレーターのバックアップなどもしていました。いろんな電話が入ってきます。「全損で既にお支払いを受けたけれども5月分の保険料が落ちている」などなど、一つひとつ丁寧にお答えさせていただき、地元の方と緊張感を持った仕事ができたと感じます。

A社 Kさん 50代男性

現地対策本部へ一週間行きました。立会い約束を取るための電話入れが主な仕事でした。東北の人はやさしくて、感謝されることが多く安心しました。今回、貴重な経験が出来、職場に戻ってからの仕事に生かしたいと思います。

B社 Lさん 30代女性

地震後の全国からのボランティアなどを見るたびに、自分も何とか被災地の役に立ちたいと思っていました。今日話を聞いて損保の仕事を通して役に立てるのだと思いました。また、話を聞くうちにとても生半可な気持ちでは出来ないという事も良くわかりました。応援に行く機会があればしっかり対応したいと思います。

C社 Mさん 20代男性

こう見えても間もなく孫ができる年です。案内ビラを見て、興味半分・不安？半分の思いで初めて参加させていただきました。良い話だったので安心しました。また機会があれば参加したいと思います。

D社 Nさん 50代男性

上司から、女性でも一律に「現地支援に一週間行くように」と、地震当初言われました。介護を抱えている人、病弱の人など様々な事情を抱えている人がおり、上司に無理強いしないで欲しいと話したら、「無理な人は行かなくて良い」ということになりました。

現地に支援に行く人は大変でしょうが、残った職場の人も、要員不足の中フォローの仕事を生懸命することが支援だと、上司も認めてくれました。これからは、職場の人の心に沿うような対応を心がけて働いていきたいと思っています。

E社 Oさん 50代女性

〈懇親会発言つづき〉

私は火新SCで大阪コールセンターにコントローラーで2週間行きました。連日朝9時から夜8時までのフリーダイヤル、電話は大阪、東京、北海道の3か所に振り分けられてかかってくる。対応は派遣スタッフが行い多い時は80人。

最近はローラーをしているので、契約者から、「〇〇さんという人が来てるが本当に「御社の人間なのか?」という電話がありました。何故かという、行った人の名刺には社名、対策本部、連絡先が印刷されていますが、名前だけ手書きなんです。こんな名刺もらったら誰でも怪しいと思いますよね。一旦電話を切り対策本部に確認して再度契約者に電話し「〇〇は当社の人間です」と言って初めて信用してもらえます。

「一部損で支払ってもらったが納得できない」といった電話も増えてますし、また平日の5時以降と土日は自動車事故のクレームが多くコールセンターは結構しんどいです。

少しでも被災者の方たちの力になれるよう、損保の本来の役割が発揮できるよう頑張りたいと思っています。

F社 Pさん 50代男性

今日は各社の報告が聞け、どこも同じなんだなと思いました。現地での感動の話。「御社に入っていて良かった」という感謝の言葉。やっぱり、うちの会社は凄いなだと皆が思ったとわかりました。支援に出かけている男性の分まで与えられた業務の枠を超えて留守職場を守り、「東北の業績の分まで関西でがんばろう」とハッパがかかる。確かにそうなんだけれど、この残業の多さ、しんどさは何？と思わずにおれませぬ。こんな時だからこそ、じっくり足を止めて、自分の人生、働き方を、考える時間を持ちたい。

7月13日(水)に女性だけの集まりを持って、いっぱいおしゃべりしたいと思います。女性の皆さん来月もまた、お会いしましょう。

G社 Qさん 40代女性

司会者まとめ

あいおいニッセイ同和

楠目敏延さん

いろいろなご意見ご感想ありがとうございました。損保の果している社会的役割と本来のあるべき姿、そして、損保に働く私達の『想い』が共有できたと思います。

山を越えたとはいえ、損調を始め職場はまだ大変です。6月も支援に行く仲間が大勢います。大変忙しい職場ですが、本来の損保の社会的役割と、あるべき姿が実現できるように、またお互い職場に帰ってがんばりましょう。本日はこんなに大勢の参加をいただきましてありがとうございました。

世相
を
詠む

日新火災OB

中川 昇 さん

- ・震災の 被災者救う 心意気
心優しい 我が仲間達
- ・我が仲間 損保の役割 はたそうと
頑張る姿 誇りに思う
- ・安全と 原子力を 宣伝し
作り話の 安全神話
- ・想定を 出来る事には 目をつむり
事故が起れば 想定外
- ・ペテン師が ペテンかけたと 怒ってる
同じムジナの 茶番劇
- ・自民党 猿でも出来る 反省を
全くしない 低能野党

東日本大震災復興支援・障害者自立支援（被災地に絵手紙を創り贈る）

「心のかげはし」出版記念
永井喜代子さん著

絵手紙コンサート

心身に重い障害を持つ青年三牧英範君と永井喜代子さん（当会・会員）の対面がコンサートで実現！ ーチケットは事務局までー

・8月14日(日)14時開演(開場13時半)
・西宮プレラホール(阪急西宮北口南すぐプレラ西宮5階)
・参加協力費 ¥1000 主催・絵手紙コンサート実行委員会