

生保の方とは、損保に入ってからもお付き合いが続いていましたので、わからないことがあれば積極的に聞きに行き、保険のことを教えてもらっていました。それにしても、お誘いを断ったにも関わらず、よくぞ親身になって相談に乗ってくれたと感謝しています(笑)。

当時の私は、お客さまに対して、商品の話、主に定期付終身保険の話でアプローチしていたものですが、今では180度やり方が変わりました。

——どんな風変わったのですか？

松岡 商品を売らなくなったということです。以前は損保の話でお客さまのところにお伺いして、「生保はどちらに入っていच्छいますか？」とお聞きしていました。それで、お客さまから

「よくわからない」と言われれば、話が続き終わってしまうようなことがたびたびありました。

しかし、今は違います。自分がかつて体験したことをお話し、保障の大切さを知っていただきたいのです。それで、「ご判断は話を聞いていただいてからで結構です。自分がプロでなかったがために、悔やんでも悔やみきれない結果となったお客さまがいच्छいました。その方の話をさせていただきませんか？」とお話しています。

——「時間が無い」と断られる場合はありませんか？

松岡 いいえ。一生自分を許すことができないぐらいの気持ちでお話していますから、お客さまから見たら気迫が違うんでしょうね(笑)。

あの時、きちんと保険を勧めていれば…
悔やんでも悔やみきれない体験が原動力に

——そんなに後悔することになったお客さまって、一体どんなことがあったのですか？

松岡 その方は私の親友の奥さまです。体調の不良を訴えてから、わずか1カ月でこの世を去られました。まだ36歳という若さでしたが、がんでした。

私は保険という仕事をしていながら、奥さまのがん保険は契約していなかったのです。親友とご両親には保険にご加入していただいていた。しかし奥さまには、加入を勧めておきながら、「お財布を考えると、もう少し余



アクセス・ファームのスタッフ一同と。前列左から2人目が松岡さん。

裕が出てからにするわ」と言われて、「そのうちに…」で終わらせてしまったのです。皮肉なことに、それから4カ月後、彼女は亡くなってしまいました。

——仮に加入されていたとしても、経済的にどれほど役に立てたかは、わからないではありませんか？

松岡 確かにそうかもしれません。ただ、私が言いたいのは、経済的なことだけではありません。奥さまのがん告知を受け、現実の辛さに直面している親友の姿を私は間近に見ていたのです。そんな状況でも毎日のように、治療に対する決断を迫られている親友に、何もしてあげられない自分がいました。もしもあの時、きちんとお勧めして、がん保険に加入していただいていたなら、健康保険の適用外の高額な治療だって選択することができたはず。保険の仕事をしているのに、「大丈夫だよ」のひとことを言ってあげられなかった。後悔しても後悔しきれないのです。

この話をお客さまにすると、ほとんどの方から「何もあなたがそこまで自分を責めなくても」と言っていただけます。でも、自分の使命感の低さが情けなかった。血が出るほど唇を噛み締めました。「晴れた日に傘を差し出す」という言葉がありますが、私が保険をお勧めしていたのは、まさにこの行為だと痛感しました。

——親友の奥さままでの体験から、保険に携わる私たちの使命を受け取ったのですね。

松岡 まさにその通りだと思います。かつての私は数字至上

主義でした。このことで、私は自らの使命を見つめ直すことができました。心の底から、周りの人に、彼女の話伝えていこう。自分が守りたいと思う人、助けたい人、万一がんになったとしても経済的理由で最高の治療をためらう人が出ないよう多くの人に声を掛けていこう。その時、そう決意しました。

——がんの早期発見につながる「PET検診」の情報を、積極的にお客さまに提供されているそうですね。

松岡 親友が私に言ったんです。「妻ががんになって初めてPET検診の存在を知った。これを受けさせていたらと思うと、本当に悔しい」と。

がんは早期発見すれば、治る時代になってきました。保険の仕事に関わっているからこそ、人の命に関わる情報を提供することが大切だと思って、お客さまに情報提供しています。これからは、天国の彼女に恥ずかしくないように、誇りを持ってプロの保険人としての使命を全うしていきたい、と考えています。

保険は“理解”して入るものではなく “納得”してはじめて入るもの

——最後に、信念をお聞かせください。

松岡 お客さまと接して思うのは、保険に対して“不安”や“不満”を持っている人が多いということです。「保険の説明を聞いた時は“理解”できても、少し時間が経つと忘れてしまう」という方や、「保険会社や代理店にとって都合のよい保険を勧められているのでは？ 何だか損している気

がする」という方もいらっしゃいます。それはなぜかという、形のない保障・補償という商品に、毎月、高額の保険料を払っているのに、日に見えるのは一般の方々にはわかりづらく、難しい言葉が並んでいる保険証券や約款ぐらいいきありません。ご自身が加入している保険を“理解”しただけでは、決して“不安”は取り除かれず、“不満”も消えないのです。

ですから、保険は“理解”ではなく、“納得”していただきたいのです。そのために、私たちは、お客さまと顔を合わせ、その方が抱えている悩みや不安、希望や期待について、徹底的にヒアリングをしています。その上で、「この保険は、本当にお客さまに合っているのか？」「この保険は、お客さまが思っている通りの内容なのか？」を吟味して、その場かぎりの“理解”ではなく、保険の内容について“納得”していただける提案を差し上げています。

そして、地元・湘南に根を張り、お客さまとじっくりお付き合いさせていただくことで、“納得”を心からの“安心”に変えていきたいと思っています。

【インタビューを終えて】

多くの有名人、文化人を輩出してきた“湘南・茅ヶ崎”。生まれ育った茅ヶ崎について語るとき、彼の目は一段と輝きを増す。地域密着を謳う保険関係者は多いが、松岡さんのように、地元を誇りに思い、心の底から惚れ抜いて初めて、地域に根ざした活動のスタートラインに立てるのだと実感した。

オフタイム

夢はフルマラソンに挑戦！

松岡さんの趣味はマラソン。このきっかけとなったのが、2007年3月18日に茅ヶ崎市で初めて開催された「湘南国際マラソン大会」。06年に(社)茅ヶ崎青年会議所第39代理事長に就任したこともあり、同大会の運営に携わった。

マラソンとは無縁だった松岡さんは、1万3,000人が力走する姿に感動し、刺激を受けた。自ら走るようになり、当初は1キロも走れば息が上がってしまっていたが、今では10キロを走り切る力も付いたという。まさに、継続は力なり。

