

顧客と保険会社の架け橋として 真摯な対応で信頼を紡ぐ



代表取締役 **野澤 純一郎**

新潟市の『イーストライフ』は、真摯な対応で顧客や保険会社から厚い信頼を獲得している保険代理店だ。常に「選ばれる保険代理店」になるべく努力を重ね、今後は人材育成に注力したいと意気込む野澤社長のもとをタレントの野村将希氏が訪れ、インタビュー。

——まずは、野澤社長の歩みから。社会人の第一歩は保険業界で踏み出されて？

はい。大学卒業後、生命保険会社に就職しました。専門的な知識が求められ、お客様とその家族を守るという意味で責任が大きい一方、コンサルティングにおいては非常に大きなやり甲斐を感じていましたね。5年ほど勤務した後、一旦保険業界を離れて玩具問屋や大手ガス器具メーカーでキャリアを重ねたんです。今振り返ると、貴重な経験になったと思います。それから保険代理店を手掛ける先輩に声をかけていただき、再び保険業界へ。損害保険会社の研修生を経て、独立を果たして現在に至ります。

——保険会社の研修生から独立するまで

相当大変だと聞きますが。

そうですね。基準があり、3年間でクリアできなければ失格、研修期間に相当努力しなければ、卒業後に独立できたとしても続けるのは難しいと思います。その中で私がここまで来ることができたのは、運もあると思いますが、お客様や保険会社さんから多くご紹介いただいたことが大きいと思います。たとえば事故が起きたとして、親身になってお客様のお話を聞き、保険会社と連携しながら的確なアドバイスをすることが代理店の役割。そうしてお客様にとって一番ベストなかたちで保険が出るように考えること、トラブルなく相手との円満解決に向けたサポートをすること、これこそが私共の存在意義であり使命だと思うのです。お客様に対して真摯な対応を心がけ、「選ばれる代理店」になるために努力を重ねる——そうすれば営業を続けなくても、ご紹介だけで自然とお客様は増えていくことを実感しました。

——誠実な対応で信頼関係は生まれますからね。不誠実な対応をする代理店は淘汰されていくのは当然ですよ。

とはいえ、どんな仕事もそうだと思いますが、お客様からの信頼はそう簡単に生まれるものではありません。どうすれ

ばお客様の役に立てるのか、お客様にとってどんなメリットがあるのか、保険料以外の価値をお客様に示して、時間をかけて少しずつ信頼を築き上げていくことが大切だと思います。私共は保険会社の代理ですが、お客様の代理でもあるんです。数多く存在する保険の中からお客様の立場に立って、保険会社とお客様の架け橋になりたいと考えています。そのためには、みなさんがまだあまりご存じないような保険の情報を発信することも必要。たとえば、生命保険会社と損害保険会社のがん保険はそれぞれ大きな違いがあります。当社はまだまだ小さな代理店ですが、今後は人材育成にも注力して規模拡大を図りながら、より多くのお客様と向き合っていきたいです。

(2021年4月取材)



「現在、野澤社長のご息も一緒にお仕事をされているそうです。『身内だけでなく、優秀な人材を探して事業拡大につなげていきたい』と意気込んでおられる社長。これからの活躍がますます楽しみです。陰ながらではありますが、応援していますよ！」



interviewer：野村 将希

株式会社 イーストライフ

新潟県新潟市中央区関新2丁目1番73号
新潟ダイカンプラザ遊学館1006号