



## 『ホスピタリティとプライベートエージェントの時代』

JHMA認定ホスピタリティ・コーディネータ

ソニー生命保険株式会社 支社長 山崎 崇之 氏

JHMA専務理事 橋本眞理子氏にご縁をいただきホスピタリティ・コーディネータに学びを得て20年近い月日が経ちました。当時の研修レポートのテーマは「ライフエージェントのホスピタリティ」生命保険を軸にして顧客一人ひとりのライフプランニング(人生設計)に合った合理的な生命保険と質の高いサービスを提供し、顧客の経済的保障と安定を図り、社会保障、経済、金融、税務、資産運用、医療、介護情報を提供しながら、ホスピタリティを持って顧客に一生寄り添い、長きに渡り信頼関係を築いていくことが「ライフエージェント=ライフプランナーの使命である」と記しました。

当時は2000年初頭、個人情報保護法も施行される前で、今よりも少し緩やかにゆっくりと時代が流れていた気がします。あれから20数年、新しいイノベーションが起き、DXテクノロジーも進化、人口構造も変わり社会、世の中も大きく変わりライフスタイルや働き方も変化、コロナ感染症という未曾有の出来事も経験をし、新しい時代が始まりました。私自身も最前線の営業フロントラインから支社長というバックラインの仕事も増えてきている中で、この20年自分なりに大切にしている3つのキーワードと共に振り返ってみたいと思います。

バブル崩壊後の1993年に社会人となり広告・印刷・出版・デザイン業界を中心にデザイン機器やコンピューターシステム機材(Macintosh)を販売する商社に就職し、7年後の30歳にソニー生命にご縁をいただき転職しました。あるデザイン会社の経営者に橋本氏を紹介いただき、オフィスにMacの営業で訪問したことが現在のホスピタリティ・コーディネータに繋がっております。営業という仕事にやりがいを感じていた私は更にもっとお客さまに長く携わり貢献できる生き方はないかと模索しており、生命保険の営業=ライフエージェントという生き方とソニーという会社が始めた生命保険事業にも興味を抱き、会社ではなく顧客と一緒に歳を重ねるとい生き方に、未来と可能性を感じてキャリアチェンジしました。

最初のキーワードは「Nice Surprise(ナイスサプライズ)=素敵な感動体験の積み重ね」です。ホスピタリティ・コーディネータの講義で「ホスピタリティとは何か」を学び「真実の瞬間」の話にホスピタリティの原点を感じました。お客さまと接する一瞬の対応が積み重なり、組織やブランドの印象評価が決まっていく、ファイナル3フィート(90cm)の距離に真実があり、最前線にいるスタッフが顧客ニーズと問題解決に対する権限を持ち、判断し迅速に対応し、お客さま満足度を向上させていく。1本の電話、メール、1枚の葉書、暖かい一言、心から相手を思いやり感謝の気持ちを伝える=素敵な感動体験の積み重ねでお客さまを守り、コミュニケーションの質を高めていく。スカンジナビア航空の真実の瞬間と自身の仕事がシンクロし、自分の仕事の方向性が決まり、この時代に出会ったお客さまと20年以上を越えて今でも関わりを持たせていただいていることは私の人生の大きな資産として今でも大事な仕事の原点になっています。

30代前半で少しビジョンが見えて来た頃、次に営業所長という生き方を選ぶことになります。チームビルディングしながら仲間と共にお客さまに貢献していこうと目線を広げて仕事をするこ

なりました。次のキーワードは「One Team One dream(ワンチームワンドリーム)=チームがワークする」です。人材の採用と育成、営業所の環境を創っていくなかでチームがワークすることとはどういう事か、ホスピタリティマインドをどう伝えていくか、常に考えるようになりました。採用という出会いによりホスピタリティが相手に伝わればその輪は大きくなっていく、現在の言葉でいう「心理的安全性」「ティール型の組織」を目指すわけですが、当時参考になった一つの書籍が「FISH!」です。イキのいいチーム環境をどう創るか「態度を選ぶ」「遊ぶ」「人を喜ばせる」「注意を向ける」世界一活気に満ちた魚市場の秘訣は今でも支社経営のヒントにもなり、チームの輪が大きくなり次に支社長という支社の経営に携わる事になりました。

最後のキーワードは「Going Concern(ゴーイングコンサーン)=永続性最適性」です。生命保険発祥の地、英国では保険証券のことを「Last Love Letter」と呼びます、愛する人へ残す最後の手紙、その手紙を届けることがライフエージェントの仕事なのですが、一人のエージェントでは完結せず、2代3代を経て保険金をお届けすることになります。その為に事業の永続性が重要になってきますが、この職業価値をもっと向上して働き甲斐のある職種、業界にすべきではないか、その使命があるのではないかと近年さらに強く思う様になりました。時代も変わり働き方も変わる、ライフプランともにキャリアプランの自律性も考えるようになった時代、働くことの本当の意味を考える時代になっているのではないのでしょうか。働くことは歴史を繋ぐことでもあります。人はバトンを繋ぐ生き物、オリンピック競技の最後がリレー競技である事にも人類の想いが重なっていると感じるのには大げさでしょうか。

イソップ寓話のレンガ職人の話にあるように、自分にとっての大聖堂とは何か、その意味を考え、パーパス(より大きな善い目的)を掲げる事が今の時代を生き抜く重要なキーワードとなっています。ホスピタリティマインドを持ち「生きること」「死ぬこと」「残されること」「歩き出すこと」全てにおいてお客さまに寄り添い、お客さまと共に歳を重ね信頼関係を築き、経済的なドクター、生活情報コンサルタントとして「プライベートエージェント」に進化する必要があると考えます。

この20数年で社会保障や税務も時代と共に変わり新しい社会には新しいリスクとコストが生まれています。その問題解決のサポートこそがプライベートエージェントの使命であり、根底にあるのは「ホスピタリティ」であると確信を持っています。ホスピタリティマインドが更に世の中に広がっていくよう、これからもJHMAの素敵な諸先輩仲間たちと努力し続けて参りたいと思います。

