

保険を売るチャンスが到来する考え方

公的年金制度の危機からアプローチ

お客様が興味を抱く質問から始めよう

■顧客側から考える
「将来、公的年金はあ
てになりませんか？」
こんな言葉を投げか
け、公的年金をカバーし
資産を作る保険提案を私
は何度もしたことがあり
ます。間違いではありま
せんが、厳しい競争を勝
ち抜くためには有効な戦
術ではないと考えます。

「売る側」から考えた戦
術だからです。激動の時
代を生き残るためには
「顧客側」から作る営業
戦術が不可欠です。

例えばお客様が興味を
抱く趣味に関する質問か
ら始めることはどうでし
ょうか。どんな趣味を持
っているか？ どうして
好きなのか？ どの部分
が楽しいのか？ その趣
味の難しい点はどこなの
か？ 今後どんなことを
したいか？ 趣味にはど
のくらいお金がかかるの
か？…こんな質問をすれ
ば、大好きな趣味が金銭
的な問題から続けられな
くなる恐怖の理由にたど
り着くことは、それほど
困難ではないはずですよ。

もちろんその理由とは公
的年金の危機という流れ
を作ります。

■契約に引き寄せられる実感
トーク
少し考えてください。
ご年配の方にスマートフォン
を買ってもらうお誘
いしたら、あなたはどの
くらい不安をストレート
に語りませんか？

計書を出すか、お客様の
趣味から年金の話に自然
と繋がるかで結果は大き
く変わります。こう
することで大きな趣味
を続けるために何とかし
てしまおうというふう
に「なるほど」「その
通り！」「それ、必要
だね」

こんなお客様の実感の
言葉がもたらす前に、保
険料が安いとか返戻率
がいいとか特約が新しい
とかメリットばかりを話
してしまつたらうまくい
かないのです。これは個人
も法人開拓も全く同じな
のですが、お客様の実感
を得ることが契約への第
一歩です。

多くのご年配の方の心
は響かないでしょう。
買ってもらうために
は、単にメリットを説明
するだけではなくスマー
トフォンを持つことで自
分の生活がどう変わるか
を「実感」してもらおう
うな会話が必要ではない
でしょうか。孫と簡単に
いつでもメールできてう
れしい！孫と顔を見な
がら話せるテレビ電話が
できて楽しい！自分の
趣味の写真を世界中の人
に発表できて様々な反応
がもたらせてウキウキす
る！こんなことを宣伝
したほうが私は年配の方
に買ってもらう可能性
が上がると思っています。

「お客様に実感させ
る！」これは保険営業で
も重要です。保険が売れ
ない大きな原因の1つは
お客様が実感する前に設
計書やパンフレットを出
してしまつたことによ
う！言われてみればそ
の通り！「それ、必要
だね」

■表現で社長の感情をつ
かむノウハウ
ライバルに勝つための品
質や価格で差別化するこ
とも非常に大切なことで
す。しかし成熟社会で欲
しいものがないと言われ
る中で理屈だけの差別
化が難しくなってきたこ
ろは感じないでし
ょうか？ 私は理屈に加え
て、顧客の心理や感情を
どうつかむか？が今後の
要です。先日インタビ
ュで聞いたトップセールスマ
ンはがん保険を高額所得
者に提案する
時、がん保険の
話ではなく最
新のがん検査
とがん治療に
ついて詳しく
語るというま
です。当然検査と
治療にはお金
がかかりま
す。最先端の遺
伝子治療は現
段階で180
0万円の費用
を要するとい
います。保険の
内容や保険
料、返戻率よりの必要性を
訴えることに大きな力を
いれるわけです。180
0万円のお金が必要とわ
かれば、お客様はそのお
金の準備の仕方に関心
が移ります。無理に売り込
まなくてもがん保険の話
を聞く体制ができます。
この「ごだわり」は交
渉や営業の突破口になる
と私は思います。メシヤ
ーリーグ行きを表明しな
がら日本の球団からドラ
フトで強行指名され、あ
つさり入団を決めた選手
がいましたが、彼のメシ
ャーリーグへの「ごだわ
り」はさほど強くなかつ
たと思えます。強行
指名した球団がそれをあ
る程度理解していたから
こそあえて指名したので
はないでしょうか。
相手は何に「ごだわり」
を持っているのか、何
事になっているか、すな
わち「ごだわり」を持
っていることなら、話をし
て進める大きなきか
けになります。社長の「ご
だわり」を聞けば契約に
近づきます。例えば社長
が自分の創業した会社を
未来に残すことに強い
「ごだわり」を持って
いることを聞き出せば
まじょう。当然、事業承
継や後継者育成、事業の
安定化などに興味を示す
うか？ これらの問題の
解決を手伝えば、どうし
ても保険は必要になつて
しまつたはずですよ。

■商品ではなく必要性を
語れ！
海外に行く予定もな
く、その気もない社長に
航空券のチケットを売る
のは非常に難しいでしょ
う。たとえそのチケット
がどんなにお得で搭乗が
いきなり売
込みのではな
く、まずは必要性をアピ
ルする！
これは保険営業でも重
要です。海外に行く
社長は海外に
行く必要性を
感じ、なおかつ
チケットがお
得で搭乗が快
適なら、売れる
確率はぐっと
高まるはずで
す。商品自体を
いきなり売り
込むのではな
く、まずは必要性をアピ
ルする！
これは保険営業でも重
要です。

■法人開拓の突破口にな
る質問
巨人の長野久義選手を
知っていますか？ 首位
打者や最多安打のタイト
ルを獲得したこともある
生と社会人で2度ドラフ
ト指名を受けていますが
2度とも入団を拒否しま
した。3度目にとつと意
中の巨人から指名され入
団した経緯があります。
彼はプロ野球選手になる
ことが夢や目標ではな
かつたと考えられます。巨
人の選手になることに強
い「ごだわり」を持って
いたのでしょうか。

この「ごだわり」は交
渉や営業の突破口になる
と私は思います。メシヤ
ーリーグ行きを表明しな
がら日本の球団からドラ
フトで強行指名され、あ
つさり入団を決めた選手
がいましたが、彼のメシ
ャーリーグへの「ごだわ
り」はさほど強くなかつ
たと思えます。強行
指名した球団がそれをあ
る程度理解していたから
こそあえて指名したので
はないでしょうか。
相手は何に「ごだわり」
を持っているのか、何
事になっているか、すな
わち「ごだわり」を持
っていることなら、話をし
て進める大きなきか
けになります。社長の「ご
だわり」を聞けば契約に
近づきます。例えば社長
が自分の創業した会社を
未来に残すことに強い
「ごだわり」を持って
いることを聞き出せば
まじょう。当然、事業承
継や後継者育成、事業の
安定化などに興味を示す
うか？ これらの問題の
解決を手伝えば、どうし
ても保険は必要になつて
しまつたはずですよ。

■「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

■「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

■「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

■「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

少しの発想転換で大きな成果

SHARP

シャープな視点

VIEWPOINTS

アイブライト株式会社 内田 拓男 34

§ 筆者プロフィール §
立教大学卒。保険会社を経て26歳の
時代代理店として独立。その後時代に
先駆けて代理店のM&Aを行う傍ら
出版マーケティング会社などの新規
事業にも関わり合計5社の起業・経
営を経験。平成17年保険営業パー
ソン向けノウハウCDの販売やコン
サルティングを行うアイブライト
設立。
★無料音声セミナープレゼント中
「保険営業で勝ち残るための差別化戦略 (58分)」
→http://www.kokyaku-follow.com/
【ブログ】 http://hoken21.blog70.fc2.com/



顧客の心理や感情を味方に！

商品・サービスを複数の切り口で表現

差別化の大きなポイント
になることを確信しています。
ではどうすれば顧客の
心理や感情を味方にでき
るのでしょうか？ 私は
自分の売ろうとしている
商品やサービスを何通り
かで表現できるかが鍵と
考えています。顧客が気
にしている価値や使
方を表現することで心理
や感情をぐっと掴めるの
ではないでしょうか。

1つ例を挙げます。例
えばウォシュレット。あ
なたならウォシュレット
を知らない人に説明する
としたらどう表現しま
すか？ 私ならウォシュレ
ットと言えはトイレの後
おしりを清潔に洗浄する
ものと表現します。この
当たり前の思える表現以
外のものを考えてみるの
です。

ウォシュレットは洗浄
の後、乾燥する機能が
ついているものが多い
トイレトーパーをは
ほとんど使わない究極の
コ装置と表現するのは
どうでしょうか。また痔を
患っている人は患部を紙
でこする必要がないので
ケアマシーンと表現して
もよいはずですよ。持た
ないための予防グッズ
の1つとしてでもいいか
もしれません。

正しいと間違っ
ているという問題ではあり
ません。1つの商品やサ
ービスを全く別の表現を
使うことで今まではその商
品やサービスに見向きも
しなかった顧客の関心を
こちらに向けさせる可能
性が高まることに気づい
てほしいのです。

お客様に実感させるのが重要

メリットの話だけしてもうまくいかない

「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。

「ごだわり」を聞き出
す前に保険の話をしてし
まうからうまくいかない
のです。またそもそも社
長の「ごだわり」を理
解していない、理解し
ていないから断りを受け
てしまっています。自分
が大事に考えている
「ごだわり」を聞き出す
ためには、話を聞きたい
という気持ちで「ごだわ
り」を聞き出すことが
必要です。