深掘り！保険用語〈43〉

株式会社ウインライフ
小野 力
≪E-mail≫
tsutom_ono@maia.eonet.ne.jp

リスクには二つの意味が
「損失の期待値」と「期待値まわりの変動性」

今回は、「リスク」について深掘りしたいと思います。

皆さんはリスクと聞いてどんなことを思い浮かべますか？ 危険・危機・事故・事件など。人生や企業活動を阻害するマイナスのイメージをもってリスクを捉えた方が多いのではないでしょうか？

意外にも、リスクという言葉にはプラスのイメージもあるのです。英和辞典でriskを引いてみると、「危険」の他に「冒険」という訳が出てきます。riskの言換えとして「dangerous chance」、例文には「take a risk(＝思い切ってやってみる)」などとあります。

我々のイメージする「危険」は英語では、dangerに近いと思われます。dangerは、突然降って湧いてくるような受身のイメージです。一方、riskは、困難を承知で立ち向かっていくという能動的なプラスのイメージがあります。riskの語源はイタリア語の「risicare(＝勇気を持って試みる)」だとも言われています。

リスクには、その文脈に応じて2つの意味があります。①「損失の期待値」と②「期待値まわりの変動性」です（リスク辞典・有斐閣）。

①「損失の期待値」とは、保険業界に携わる人間にとってはなじみ易い定義だと思います。「日本は地震リスクの高い国である」という文脈では①の意味で使われています。一方、②「期待値まわりの変動性」という定義には少し抵抗感がある方も多いのではないでしょうか？ ②は主に統計学やファイナンス分野で使われる定義です。「株式投資は預金よりもリスクが高い」という文脈では②の意味で使われています。株式投資は、預金という安全な運用手段よりも、多くの収益を挙げる可能性があるが、失敗した場合には、大きな損失を発生させる。つまり、予想される平均的な収益よりも、結果のばらつきが大きい。この「結果のばらつき」をリスクと定義しているのです。マイナスだけでなくプラスの場面も含んだ概念です。

このことは、ISO（国際標準化機構）でも議論されてきました。1999年公表のガイド51では、リスクを「危害の発生する確率および危害のひどさの組み合わせ」と定義しています。①に近い定義です。

リスクの「定義」について

しかし、2002年のガイド73では、リスクを「事象の発生確率と事象の結果の組み合わせ」と定義しています。②に近い定義となっています。しかし、この定義は従来の安全分野でのリスクの概念と大きく異なるため抵抗感が強かったようです。最終的には安全分野に関してはガイド51を参照するというかたちで①と②を含む折衷案となりました。

2009年にはリスクマネジメント規格として、ISO31000が発表されました。ここでは、リスクを「目的に対する不確かさの影響」と定義し、「期待されていることから、好ましい方向／または好ましくない方向に乖離すること」という補足説明まで行っています。安全分野に関する例外も無くなりました。②に近い定義となったと言えます。

先日、保険会社・代理店の方にご協力いただき「リスク」の定義についてのアンケートを行いました。結果は、①「損失の期待値」：85％、②「期待値まわりの変動性」：15％（回答数73）。実は、私もリスクの定義としては①がしっくりときます。しかし、ISO31000が普及してくると②の定義が一般的となってくると思われます。

営業素人からTOTへ！

真似して伸びる暗記営業のススメ

有限会社ミライズ 片岡隆太 －42－
問い合わせ先E-mail:info@mi-rise.com

研修受講者からの手紙

「法人生保（損保）シナリオ研修」を通じて、年間のべ1000名以上の保険営業マンと時間をともにさせていただきます。休憩中や受講後など、さまざまなシーンで「私の（今なお現役ですが）経験」について質問をいただきます。先日も熱のこもったお手紙を頂戴いたしました。多くの損保代理店の皆さんが悩んでいるであろう内容と思い、あえて原文に近い形で見ていただきたいと思います。

『2日間の法人生保シナリオ研修ありがとうございました。片岡さんがTOT会員と紹介され、「住む世界が違う方なんだろうな」と思っておりましたが、ご自身の過去に売れなかったときのつらい体験談などを聞き、とても近い方に思えてきました。

私は損保代理店の仕事に就いて15年目になりましたが、研修生卒業以来、独立経営をしていたものの、その後伸び悩み、大型代理店に吸収合併され現在に至っております。法人生保販売の経験はほとんどなく、当然、損保客に法人契約数は少なく「いかに法人契約を伸ばしていくか」が課題です。

今まで随分研修を受けてきました。しかし、受けても教わったことをやらなかったり、やっても長続きしなかったりといった繰り返し。そういう過去の経験で実は、この研修にもあまり期待していませんでした。

でも2日間研修を受け、久々に熱いものがこみ上げてきています。「まずはやってみよう！」と心に決めた自分がいます。はっきり言ってその気になっています。理由は紹介連鎖ではなくノンコネクションダイレクトでもTOTまでいける、特殊な能力や人間的な魅力の備わった人だけが行ける世界ではないという認識を強く持てたからです。

私は現在57歳。このままうだつが上がらずに終わりたくないです。そして「企業の存続発展」に役立つ提案をして、法人から感謝される営業マンになってみたいです。シナリオは必ずマスターします。アポ取りなど難しい現実もあるかと思いますが、それ以上に楽しみです。「保険を売らない営業」「YESを貰い続ける営業」こんなこと考えたことすらなかったからです。

「このシナリオでNOでも、あなたのせいではない」という片岡さんの言葉を思い出し、歩みを進めていこうと思います。細かいことも含めて教えていただけるとありがたいです。やってみてどうだったかの報告もさせていただきます。どうぞよろしくお願いします』

紙面をお借りしてのアンサーエールです。

『僕は思います。営業は経験や実績がすべてではない。年齢も性別も関係ない。ましてや確実な売り方、確実な商品、売れる資格なんて存在しない。存在しない答えのようなものを求めて暗闇の中、無理して頑張らなくてもいい。無理して頑張って、無理して営業に行ってしまうと、相手にも無理強いをさせてしまうのですから…。「大切なこと」は、自分の言葉や提案に自らが「YES！」と言えるかどうか？ そしてそれが、相手にとっても「YES！」だった時に受け入れられるという、たったそれだけ。このシンプルな事実が、最も遠くまで行ける最短道だと思うのです。「やる気になるより、その気になろう」あなたのその想いが「よし！ いける！」になるように。そんなあなたを、僕は全力で応援したいです。』

これから伸びるのは、損保系

奮闘！新米支社長

西川 新一 ＜56＞

9月末の成績は次年度に影響
社員が必死に取組んでいるが

盆休みが終わると、今年もあっという間に営業現場には恐ろしい勝負の9月が到来した。今年の9月は、営業終盤戦となる中旬から下旬にかけて2度祝日が存在し、時間面でも労働時間に限りある女性営業社員がメインの支社には厳しい環境下の戦線となる。前月までの借金もあり、今まで以上に営業成績の周到な管理と短期間での挽回策が必要だ。また、上半期決算でもあり、「損保・生保の売上要請額」「支社営業利益率UP」「代理店新設登録」「営業事務効率指標UP」に関する結果を残さねばならない月である。そして、上記注力項目に応じた、成績評価として、全国及び各地域本部ごとに序列がつけられる。本序列は、営業支社長としては組織運営の手腕における給与査定に、また、部下としては、部内の営業社員としての人事査定に直結する。特に、転勤候補対象者においては、次回、異動先が左右される大事な節目のシーズンがこの9月である。

各職掌ごとに若干の差はあるものの、本序列にて、同じ職性の社員でも給与水準に大きな差異が発生するだけでなく、営業部長・人事管理部門より「力量不足」と判断されると、否応なしに戦力外通告として、次年度格下部門への転勤・管理職はく奪を覚悟せねばならない厳しい現実がある。当支社戦況としては、「損保・生保保険料の売上要請額」達成においては、大口得意先倒産による売上大幅減が発生する中、若手営業女性社員の奇跡的な大口契約獲得が支社危機を救う展開で9月中旬を迎えていた。さらに驚くこととして、本年度開始した事務女性社員の営業戦力化に向けた地道な指導が効果を生み始め、左記社員の担当先における生保売上が大きく伸展を見せていた。必死に取組む彼ら・彼女らの姿勢を察知し、今年度「人材育成が最優先項目」を標榜。彼らが精神的に折れそうな瞬間には「上司が背中を見せながらの営業展開（率先垂範）をすべし」を断行し、好運も重なり好展開が転がり込んできたものであった。

私が残した成果ではないながら、上記2点の展開は、当支社で理想的な過程とその戦績獲得であり、日本国内で1、2を争う難関若手社員支社を運営する立場として、うれしく感じる瞬間であった。9月、いよいよ10営業日を残し、未だ借金返済が見えぬ苦境下で、当支社の目標達成確率は4分6と厳しさを増す中、頑張った部下と営業最終日に祝杯を交わすビジョンを頭でイメージしながら、勝負の10日へ突入するのであった。