



木村モータース
二ノ宮 絵美 社長

ロータスに参加してから大きく変わった

「私が参加するまでは同業者との横のつながりがなく、分からないことがあってもどうすればいいのかわからなかった。群馬県支部の同友企業には保険販売や保険金の支払い事例など、気になったことを聞いていた。商売において『当社を選んでくれることはありがたい』という考え方を教えてくれたのも同友企業だった」

保険販売では具体的な例を交えて説明している

「個人賠償では、顧客の子どもが第三者の車に対物事故を起こしてしまったことがある。顧客から自分の保険で対応できないかと相談されたが、個人賠償には入っていなかったのだからカバーできなかった。希望しない場合は無理強いはいないが、加入しないリスクをきちんと説明して、念押しをしている」「車両保険は特約ではないものの、一度は勧めるようにしている。『事故を起こしたことがないから』という顧客もいるが、万が一の事故で保険金を受け取れるかで加入者にとっても変わってくると考えている。逆に『入っていて良かった』という声も頂いているので、その事例を話している」

自社のアピールが欠かせない

「地域柄だと思うが、どこに行けばいいのかわからないことを相談しに来てくれる。最近は少し減ったが『お茶を飲みに来た』という感じで気軽に来店する人もいます。話をきっかけに保険に入っていた人もいます。100年以上やっているが、いまだにそれでもBPはできるのか、他社で買った車の車検はできるのかなどと聞かれることがある」



明和町には2社しかない指定整備事業者

レンタルカー特約を勧める際は、加入を勧める際に同社にBPで入庫した顧客が、顧客自身の車と、同社から借りた代車で事故を起こしてしまつたケースを紹介している。故障でも同特約が使えることや、入らないことのリスクもきちんと説明する。個人賠償は、顧客の車の事故以外にも「幅広く使える(同)ことをポイントに訴える。加入者の家族も対象となるため、例えば子どもの自転車事故もカバーできるという。二ノ宮社長自身、お子さんが中学生になった時に学校側から加入するよう求められたという。二ノ宮社長は顧客の家族構成などをおおむね把握しており、顧客の子どもが自転車に乗っているのを見たら個人賠償を勧めている。

スタッフの顔も覚えてもらう関係を顧客と築く
保険販売については、ロータスの同友企業の存在も大きかったという。二ノ宮社長は10年ほど前から群馬県支部の例会に参加するようにになり、そこで同友企業が自社の取り組みを包み隠さずアドバイスをしてくれたことで、活動に積極的に参加するようになった。現在も保険販売における説明の方法など、同友企業に積極的に相談している。目指すのは、保険を含めて車に関することをすべて任せてもらうことだという。そのためには同社自体を

売り込み、万が一の事態が発生した場合、同社のフロントやメカニックの顔が思い浮かぶくらい深い関係を築いていく。そのため、二ノ宮社長はメカニックに入庫した顧客の顔を必ず見るように言っている。イベントで保険を訴求する機会もつくっていく。同社は過去に保険の無料相談会を実施したことがあるものの、顧客や地域に向けたイベントは実施したことがない。そのため、同社初のイベントを来年開催することを検討している。詳細はこれからだが、そこで保険の相談会も実施したい考えた。(小野 大佐)



100年以上にわたって地域に根付いている

自動車保険の位置付けについて二ノ宮社長は「昔はおまけだった」と振り返る。車検の顧客の付保率は約30%と、昔から大きく変わっておらず、車検の入庫があれば、そこで保険も更新する顧客も一定数存在していたからだ。一方で、同社がある地域は周囲の人付き合いで保険を選ぶことも多い。そのため、車の購入先と保険代理店が別々というケースは珍しくない。

同社はレッカーなど、事故対応で必要なことは全部できるとしている。そのため、これからは車を販売した顧客に自

事故対応は全部自社でできる
車販の顧客に保険も呼び掛け
同社は自転車屋として創業し、現在は車検や整備、車両販売、板金塗装(BP)などを手掛ける。二ノ宮社

長は20年ほど前に実家の木村モータースを手伝うために入社。事務職やフロント、経理などを経て2022年に父親の木村包氏(現会長)から社長を引き継いだ。現在は二ノ宮社長をはじめ3人が主に保険販売に携わる。

自動車保険を勧めるに当たって留意していることは、二ノ宮社長が保険を勉強した時にすぐに理解できなかった用語は詳しく説明することだ。



保険は東京海上日動を扱う

具体的には、保険の約款などに書かれる「免責」という言葉もその一つ。保険金が支払われず加入者が自己負担することを指す言葉だが、実際に責任を免除されるのは損害保険会社だ。基本的な用語であつても、説明中に顧客が分からない用語をその場で質問できるとは限らない。二ノ宮社長自身の経験から、すぐに理解できなかった用語は分かりやすく説明することに努めている。同様に、保険金の下りる対象についても、どの保険が誰を対象にしたものかを分かりやすく伝えるようにしている。

特約などを付帯していても保険金が支払われなかったケースについては、事例を交えて注意すべき点を説明している。説明を聞いても実感が持てない顧客もいるため、テレビなどで報じられた話題も取り上げること、顧客の「記憶に残ってほしい(二ノ宮社長)と考えている。

保険商品で特に勧めているのは①レンタルカー特約②個人賠償③車両保険④の三つだ。それ以外についても顧客の家族構成に沿った提案を行うようにしている。

木村モータース(群馬県明和町)は1922年創業と100年以上の歴史を持ち、地域でも数少ない指定整備事業者だ。5代目の二ノ宮絵美社長は、保険を勧める際には加入者に「最大限のことをしてあげたい」というスタンスに立って説明することに留意する。同社が加盟する全日本ロータス同友会(以下ロータス)群馬県支部の同友企業の協力も大きかったという。