百年代理店 かく語りき

モリ保険事務所(創業大正7年) 第3話

会ったことのない顧客、承継の危機

写真1枚すら残らなかった東日本大震災

3代目の森雅志氏

父親の急逝で森雅志氏、急きょ帰国

2代目の良雄氏は平成4年（1992年）に急逝する。知らせを受け、米国に留学中だった現社長の雅志氏は急きょ帰国する。良雄氏の急逝は、雅志氏のその後の生き方を180度変えた。

当時、雅志氏は海外の見聞を広げる目的で米国サンフランシスコへ留学していた。MBAを取得しようと思ったのがきっかけで、保険代理店を継ぐことは考えていなかった。しかし、代々、信頼を寄せてくれた多くの顧客はどうなるのか―。雅志氏には、否応もなくモリ保険事務所の承継が待っていた。損保募集人の資格を持っていたことが幸いした。しかし、何の引き継ぎもなく、顧客の名前も顔もほとんど知らない状況下での承継は、その後の過酷な日々を予感せざるを得なかった。

膨大な数の顧客、書類の山、対応しなければならない案件の数々。そうした厳しい現実が雅志氏に突き付けられた。「精神的には厳しかった。限られた地域の中で、顧客との関係がまったくつかめなかったからだ。ただ、逆に、顧客はわたしの留学のことまで知っていた」と振り返る。

良雄氏は生前に布石を打っておいた。「雅志が気仙沼に帰ってきたら、地域に幾分役に立つように修行中なので、よろしくお願いする」と顧客に語っていたのだ。そのことは後日、雅志氏が顧客から直接聞いた。

保険の場合、一般的に承継は父子の間でも難しいといわれる。しかも、何の引き継ぎもなされていない状況だ。こうした厳しい状況下での承継を可能にしたのは、生前の良雄氏の保険に対する強い思いがあったからにほかならない。

雅志氏が仕事を継いだ段階で、多くのことを顧客から教えてもらったという。通常、情報を取りに行くことが代理店の仕事だが、逆に情報が積極的に提供された。顧客から「もっとわが家のことをよく知ってもらわなければ困る」と、ハッパを掛けられたこともある。

東日本大震災で被害を受けた気仙沼鹿折地区

がれきの中で安否確認作業

2011年3月11日、雅志氏は震災を迎えた。東日本大震災でモリ保険事務所のあった鹿折地区が壊滅、事務所も土台を残してすべてが流された。機器、書類が流失し、写真1枚すら残らなかった。被災後は避難所生活を強いられた。ほとんど眠れなかった時もあったが、留学時の厳しい生活を思い起こして耐え抜いた。着るものすら満足にない避難所の中で、ふと浮かんだのは顧客の顔だった。「自分も被災しているが、顧客も被災している。自分が行かなければ顧客はどうなるだろうか―。祖父や父の代から信頼してくれた顧客を放ってはおけない」。

地震保険は命の次に大事なもの

雅志氏はがれきの中を顧客の安否確認に走った。長靴は3足だめにした。気仙沼は冠水し、水が引かない中で足に釘を刺したこともあった。

気仙沼港の近くに住み、津波の被害に遭った顧客の一人はこう語る。「津波がどうっと押し寄せて、泥と一緒に2階まで浸水してきた。表には屋根やさまざまなものが流れてきた。地震保険を勧められ加入していて本当に助かった。今回の津波で素早く立ち直れたのは、元気に生き残れた人と地震保険に加入していた人だ。保険金がすぐに支払われたことで気持ちが前向きになり、気仙沼で最も早く工場を再建できた」と。甚大な津波被害で、生活も工場設備も失う中、地震保険は命の次に大切なものだったと語る。

蔵を改造した事務所

音響効果の高い蔵事務所内部

気仙沼では、かつて繁栄した遠洋まぐろ漁船の企業などが少なくなっている。建設業もしかりだ。今回、被災した企業は港周辺地域の水産加工業者が多いが、モリ保険事務所では、水産加工業の顧客は少なかった。雅志氏は、地域密着の代理店経営には裾の広がる個人顧客とコツコツと付き合っていく方が経営上のリスクが少ないと考えていたからだ。過去、気仙沼の基幹産業が衰退し、数多くの得意先が倒産や事業縮小を余儀なくされていく中で、保険業を支えてくれたのは地域の個人顧客だった。これまで、そうした地域の人々を守ることを優先してきた。しかし、一方で不安もある。気仙沼をはじめ、被災地では高齢化が進行している。契約者も年齢層が高くなり、若年層が県外へ出てしまう現象が続いている。学校の統廃合もある。気仙沼の中学校の一つは、最盛期に600人いた生徒が10年後には150人を下回るという。

こうした状況は一過性の問題ではなく、地域に生きる代理店にとって極めて厳しい問題となっている。

震災後、「蔵」を改造して事務所に

雅志氏は「気仙沼は2、3年は大丈夫だろう。だが、その先のめどがまだ立っていない。高齢者が多く、若い世代が少ない。高齢社会が大震災によって助長されている」と言う。

東日本大震災で事務所は流失した。住宅も失った。残っていたのは一つの古い蔵だった。「蔵を改造して事務所にしよう。失うものは何もない」との考えが、蔵を事務所にするという奇想天外な発想を生んだ。

震災後、通信回線の復旧に合わせて、蔵を改造した。1階はオフィスを中心に保険ショップ形式にし、2階には顧客との相談室を設けた。サラウンドシステムとプロジェクターによる大型スクリーンも用意した。顧客とゆっくり保険について語れる場所を持ちたかったからだ。厚い壁の蔵の構造は、音響効果にも優れ、映像と併せると映画館に座っているような心地よい空間が演出できる。雅志氏はスマートフォンを活用し、プロジェクターでプレゼンを行い、〝五感で感じる保険営業〟を実践している。いわば、隠れ家のような空間は、保険加入の流れにも影響を与えている。これまでは保険契約を妻に任せていた顧客が主体的に訪れるなど、フェース・トゥ・フェースで共に保険を作っていくスタイルが生まれている。

モリ保険事務所は、数年後に創業1世紀を迎える。しかし、雅志氏は百周年のイベントなどは行わず、粛々と百年を通過点として迎えるだろうという。「百年の節目はわれわれが励みとしている魂であって、モリ保険事務所として取り組まなければならないことはほかにある」との考えからだ。

雅志氏の現在の思いは、地域の復旧と復興。「東日本大震災では多くの御霊を失った。自分には生きていく定めがある。神様が与えた宿題だ。生きている限り、ぼくらが復興への思いを継いでいかなければならない。被災地は1次産業、2次産業だけでは成り立たない。仮に、保険業界や世界的な研究機関などの頭脳集団が気仙沼に招致できたら、新たな知的産業が生まれ、そこに勤める人の背中を見て子どもたちも育つことになる。民間の力を結集して、次の世代の子どもたちに夢を持たせてもらいたい。保険業界は被災者に保険金を届けたことで仕事が終わったと思うのは間違いだ。被災地と被災者の今後を見守ることが、今、保険業界に求められていることではないだろうか」と強調する。

昭和30年代から40年代、父親の背中を見て育った森少年。かつて保険会社の社員とキャッチボールをして遊んだり、彼らに勉強を教えてもらった少年は、大人になり、百年の代理店を支える3代目として、東日本大震災の被災地で汗にまみれている。

震災後の苦しさの中にあっても、モリ保険事務所は次の百年に向け、新たな船出の準備を整えてきた。大正から昭和、そして平成にかけての百年の歴史は、数千の顧客の信頼となって、今、実を結んでいる。大震災でほとんどの物を失ったが、心の結び付きはしっかりと残っている。

古い顧客の一人は雅志氏にこうつぶやいた。「東日本大震災の苦労に比べれば、あなたの留学の苦労などたかが知れている。震災の中であなたが駆け回って被災した気仙沼の皆を支えてくれた。立派になったね」

百年続く代理店には、顧客を守るという心の遺伝子が脈々と受け継がれている。

（おわり）

チャネル情報