## ご縁をいただいて

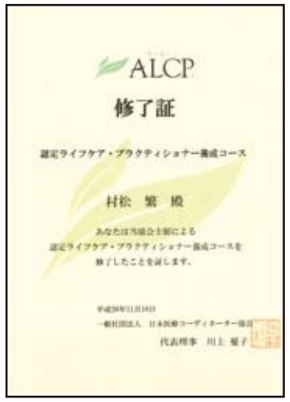
2014年8月末　私は長野県の善光寺を目指して車を運転していました。目的は新潟県立がんセンター新潟病院の医師として血液・化学療法での治療を続けておられ、保険アイマークと長くお付き合いいただいている今井洋介先生の講演を聴くためでした。重篤な血液のガンの治療で患者さんとともに戦う医師であり、タイ仏教に体当たりで乗り込み、出家した経歴もお持ちの今井先生が話しをなさる場は、『仏教看護・ビハーラ学会』。演題は『仏教は現代人の救いになり得るのか～いのちの汀で～』。ビハーラとはインドの言葉で、「休養の場所」とか「僧院」を意味するものだそうです。日本の医療の現場では、ホスピスがキリスト教的な考え方だとしたら、ビハーラは仏教の思想で運営された「緩和ケア病棟」というイメージのようです。

先生は休憩を挟んで午前から夕方まで講演と討論会の中心にいらっしゃいました。その講演で、一人の青年との関わりについて話された部分が私の心に深く残っています。

患者さんは15歳のスポーツマン。お腹に大きな腫瘍が出来て先生のところに来ました。いったんは良くなったかと思われたそうですが、闘病の果てに彼は亡くなりました。亡くなる前、彼は先生に手紙を書いています。手紙には『いろんな人のおかげで生きたいと思った。』という気づきや『いろんなことを考えられるようになった』という思索の深まりとともに『病気の人の気持ちがわかるようになった』『たいしたことじゃないけど、いいこともたくさんあった』という精神の高みに達し、『幸せそうにしている人間は幸福そうに見えるが、不幸な時にこそ人間は成長する』と結んだそうです。先生は患者さんからの「死んだら、どうなるんでしょう?」という問いかけに、医療者はどう応えるのか?と自問自答し、「なぜ、患者さんはそのような問いかけを発したのかをおもんばかり、寄り添う」ことに意味があるのだと語られました。その言葉は保険を取り扱う自分にとっても大変意味のある言葉だと感じたのでした。私たち保険代理店が保険金や給付金の手続きを案内する担当者という立場を超えて、お客様に寄り添う。それをお客様は必要としているんだろうか?そんな思いで業務と向き合っていました。そのあとしばらくした時、何と大きな出会いをいただくことになります。日本医療コーディネーター協会の代表理事である川上憂子さんとの出会いです。

彼女は私に、日本医療コーディネーター協会は私がそんな気持ちになる前から、私たち保険代理店に大きな期待をしていたことを話してくれました。「医療者はいつも限界を感じているのです。病院のスタッフは初めて患者さんとお会いする時には、目の前の人はすでに病気にかかっています。そして病気が治るか悪くなると自分の目の前からいなくなっていく。その繰り返しの中で、医療者と患者さんの中間に第三者がいてくれたら、どんなに患者さんが救われるか。そして医療者も救われるか。患者さんが元気な時から知っていて、その人のスタイルを分かっている第三者こそ、その役割を果たすことが出来る。それが保険の担当者だ。」というのです。そして「あなたのような人がお客様が必ず直面する、病気の発症・治療・介護・ターミナルその時々の場面で「冷静な第三者」として寄り添っていただきたい。」と。善光寺で今井先生から聞いた「寄り添う」という言葉がまた出てきました。これはもう観念するしかない。私は医療コーディネーター協会の研修を受講することを決意します。そして、21時間におよぶ研修を11月上旬に受講させていただきました。私がいただいた肩書きは「ライフケア・プラクティショナー」というものです。お客様が医療サービスを受けた時に思うかもしれない『だれかに話を聴いてもらいたい』『一緒に考えて欲しい』『必要な情報が欲しい』という気持ち。そんな気持ちが沸いてきたら保険アイマークを思い出してください。私で対応できないようなご相談には、日本医療コーディネーター協会への橋渡しをさせていただきます。協会が求める「冷静な第三者」の冷静が私にできるか分かりませんが、『寄り添い人』として認定を受けた者が近くにいることを少しだけ覚えていてくだされば幸いです。

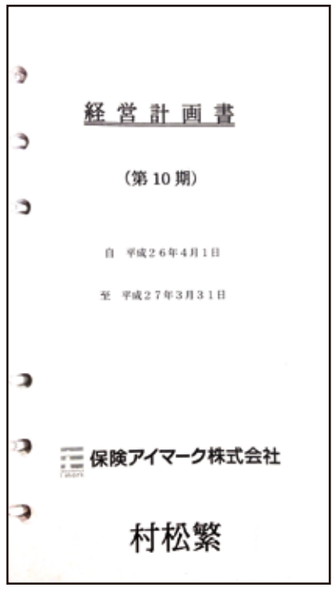
▲受講したカリキュラム。講師にはアンチエイジングで有名な南雲先生も。



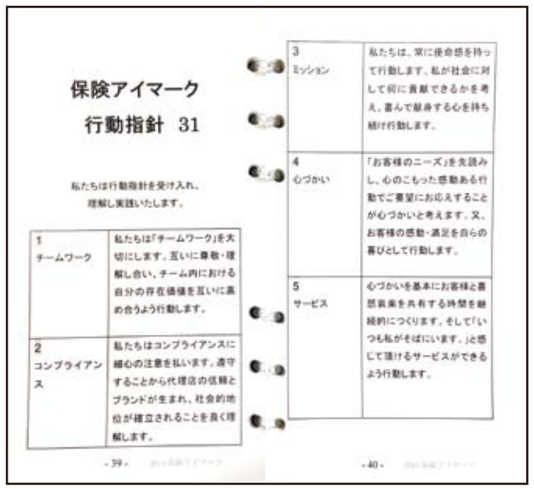
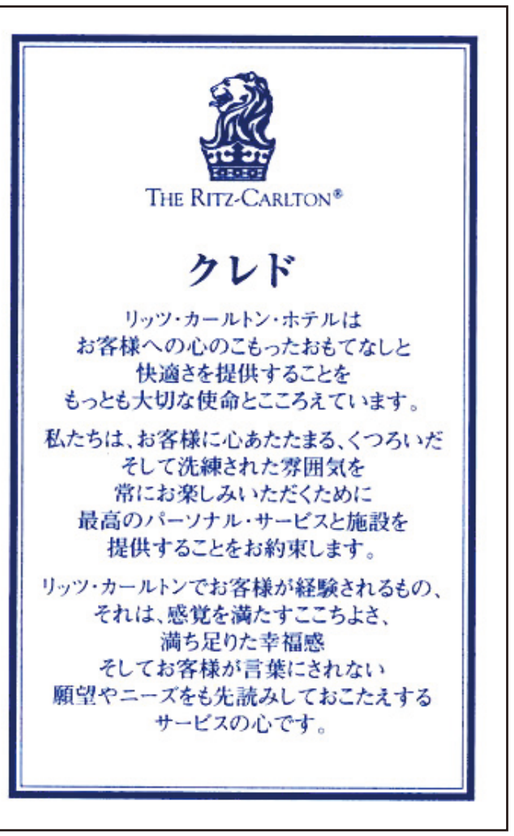

▲「寄り添い人」の文字がロゴの上に。

## 行動指針31

保険アイマークでは、毎朝朝礼を行っています。その際、各社員は必ず『経営計画書』を手に持って集まります。この経営計画書は毎年、企業年度の初めに策定し、印刷して各社員に配布されます。経営計画書の中に『保険アイマーク　行動指針31』という項目があります。朝礼の後半に31個ある行動指針の中のその日の数字のものを担当する社員が読み上げることをずっと続けています。行動指針31は、1ヶ月で一回りするようになっているわけです。その日の行動指針を社員のみんなが意識して過ごす。その繰り返しが、必ずみんなの潜在意識に到達して、行動が変化するという確信のようなものが私にあって、すでに3年以上継続して行っている朝礼のひとコマです。この行動指針の中にリッツ・カールトンのクレドに刺激されて作った項目があります。




このクレドの最後の部分。お客様が言葉にされない願望やニーズをも先読みしておこたえする、という部分にホテルと保険という仕事の領域など関係ない、仕事の本質があるように感じています。そして、この言葉を少し引用させていただいて、行動指針の4番が出来上がりました。

4日　「心づかい」お客様のニーズを先読みし、心のこもった感動ある行動でご要望にお応えすることが心づかいと考えます。又、お客様の感動・満足を自らの喜びとして行動します。

私たちのサービスが独りよがりにならないように注意しながら、末永くお客様に満ち足りた感覚をお持ちいただけるように努力を続けてまいります。