



## テクノロジーが進化しても、人と人の触れ合いが一番です

今も続くパンデミックによる経済の低迷。私たちはこれに引き続き対処していますが、コロナ禍は、対応、適応、柔軟性の面で業界にポジティブな結果をもたらしました。エグゼクティブやセールスマネージャー、募集人は、働き方とビジネスの管理方法を迅速に変化させ、個人として、会社として、そして世界的な産業として、レジリエンスを体得しました。

リモートワークという就労形態に直面し、対面での会合がなくなった結果、金融サービス業界は成功するためにテクノロジーに頼りました。ビデオ会議、チームチャット、メッセージング、その他のテクノロジーの使用の増加が、消費者との協働、連絡、つながりに新しい方法をもたらしています。しかし、このようなテクノロジーの使用の増加が、手順、プロセス、コンプライアンスの面で新たな懸念を生んでいます。

ワクチン接種が進み、人々が職場に戻っていく状況が続く中、私たちはこの大混乱を通して学んだことを肝に銘じておく必要があります。対人能力と専門的能力の開発は、かつてないほど重要になっており、これまでに学んだことを利用し、新しいスキルを構築し続ける時が到来しています。顧客や世界市場に必要とされる価値、成長、および保障を、テクノロジーのみで提供することはできません。たとえ実際に手を差し出して顧客に直接触れることができなくても、「人と人の触れ合い」は受け入れられます。人の共感力、エンゲージメント、そして理解力はとても重要です。

2003年のSARS流行後と同様に、現在のパンデミックは、リスクに晒されることに対する消費者の認識を高め、保険商品の需要増加をもたらしています。課題はいくつもありますが、この起爆剤がテクノロジーに対応した対面型販売の重要性を明確に示し、アドバイスの価値を見直すポジティブな変化を生む、と私は考えます。テクノロジーは、エージェンシーの

テクノロジーは、エージェンシーの従来の販売を強化するものであり、障害にはなりません。

従来の販売を強化するものであり、障害にはなりません。専門的能力の開発は、新しいテクノロジーにおいてだけでなく、(さらに重要な)人とのより強いつながりにおいても、スキル構築の鍵を握ります。

規制当局は、アドバイスの質を高めて全体的な金融リテラシーの水準の向上に努めているため、業界はそれに対応する必要があります。構造化されたニーズに基づく販売プロセスが不可欠です。テクノロジーは役立ちますが、個人的なやりとりが一番です。前提や仮定に異議を唱え、質問をするよう顧客に奨励しましょう。そうすることで顧客は、会社とその担当者に対する自信と信頼を築くことができ、ファイナンシャル・ウェルネスの全体的な理解も向上できます。購入にあたって消費者が完全に関与することを奨励するほど、消費者は、自らの生活と保障に役立つ当社製品の価値をより良く理解し、真価を認めることでしょう。 🌐