

宅建ファミリー共済

宅建ファミリー共済（東京都千代田区、笠間雅夫社長）は、全国宅建建物取引業協会連合会傘下の宅建協会の会員向け業務支援を目的にした少額短期保険業者。賃貸住宅入居者向けの家財や設備・備品損害などを補償する保険商品を取り扱う。

会員の業務支援という設立経緯から、代理店である宅建業者と、保険契約者である顧客の生活を保険の側面からサポートする。

代理店である宅建業者の実状にあった扱いやすさと、顧客や代理店の要望に耳を傾け、賃貸住宅居住者に真に必要な補償を提供。現場発の商品の改良などを強みとする。

例えば、事務フロー。パソコンだけでなく、ファクスでも手続きが完了するようにし、小さな代理店などの実状に対応する。年間の取り扱い件数などでハードルを設けていないため、売買仲介が中心で賃貸仲介は年数件のみといった宅建業者でも取り扱える。

万が一の対応にも定評がある。「事故の一報をうけると、速やかな保険金支払いに向けてすぐに動き出す。顧客には、分かりやすく丁寧に説明する。未払いなどを生じることなく適正に保険金を支払うことが、顧客の期待に応えることとなる。ハトマークの看板を背負っているため、その信頼を守るために精一杯顧客のためにできる

きめ細かな対応で「信頼」 大規模災害では全顧客をフォロー

ことに取り組む。それが、ハトマークグループビジョンに掲げるみんなの笑顔につながる」（鶴田一貫取締役）

例えば2015年の鬼怒川豪雨災害。茨城県、栃木県を中心に全壊81棟、半壊は7000棟を超えた。こうした面的な災害では代理店も被災し、顧客への手続き案内などは本社がいち早く動く必要があると判断し、地域の代理店と全顧客に連絡した。

東日本大震災でも同様に対応しており、そのときの教訓を生かした。災害の大きさに家財保険の存在を忘れていたり、使えらと認識していない顧客も少なくないことから、顧客には感謝されたという。

現場に対応した新商品

今年7月には、新しい保険商品を投入した。家財補償と家主などへの賠償責任補償「新ハトマーク補償」は、化粧ビンを落として便器や浴槽を破損してしまったなどの場合を補償対象に追加。近年増加する風災については、損害額の条件を設けずに幅広く補償する。賃貸管理の現場で発生しがちな事故に対応した。

遺品整理費用もカバーする「新ハトマーク補償ワイド」、水害補償範囲を充実した店舗など向けの「新ハトマークテナント補償」を投入。顧客である入居者、建物所有者の双方にとって、これまで手薄だった部分をカバーした。