

公正公平。
迅速・適正な
鑑定で、
保険事業に
貢献し続ける

株式会社
内山鑑定事務所
代表取締役社長

内山 真 氏



日本最大規模の鑑定事務所として、業界トップをひた走る内山鑑定事務所。幅広い損害への対応力、迅速で適正な鑑定を武器に、長年顧客に選ばれ続けてきた。高品質な鑑定の根底にあるのは、「保険事業を構成するすべての人に貢献する」という、創業以来受け継がれている理念だ。

公平性が求められる鑑定人

——損害保険登録鑑定人（以下、鑑定人）という仕事があることを、いままで知りませんでした。

内山社長 あまり知られていませんよね。

損害鑑定を専業としている人は、全国で1000人ほどです。他業界と比べ少ない人数かと思いますが、ご存知ないことは仕方がないと思います。

損害保険会社は保険金の支払い対象となる事故や災害が発生すると、支払う額を決めるため被害の確認を行います。その現場を確認調査するのが鑑定人です。

当社には、約130名の鑑定人が

在籍しており、年間6万件を超える案件を取り扱っております。

鑑定人は現地で確認した内容や資料等をまとめた鑑定書を保険会社に提出します。保険会社が支払う保険金を決める際に根拠とするのが、鑑定人が作成する鑑定書なのです。

そのため、鑑定人には公平性が求められるのですが、誰に対する公平さだと思いますか？

——保険会社と事故にあった保険契約者でしょうか？

内山社長 そうですね。ただその二者だけではありません。たとえば、1000件の保険契約が結ばれたとすると、事故があるのは1件あるかないか。不幸にして発生した事故の1件に対して、事故が発生しなかつ

たその他999人のご契約者が提出した保険料からも保険金が支払われる仕組みです。

ですから、鑑定人が書く鑑定書は「保険会社は適正な保険金を支払っている」という999人の信頼、期待を損ねない公平な内容であることが大事。

保険会社や被害にあった人だけでなく、すべての保険契約者に対して説明できる公正公平な鑑定をするところが、鑑定事務所の非常に重要な役割だということです。

存在意義は何か？

——損害調査は、保険会社が行うものだと思っていました。

内山社長 保険会社は独自で損害調

査もできますが、多くの案件を我々のような鑑定事務所に依頼をしています。

では、なぜ自社で行わず鑑定事務所に依頼をするのか。

保険会社にとって、三つのメリットがあるからだと思っています。

一つ目は、保険金の厳正化です。つまり、第三者機関が調査をしたほうが、適正な保険金の算出につながるといことです。

保険会社は保険金を支払う、保険契約者は保険金を受け取る。多くの場合、両者で見解の相違が発生します。

たとえば火災の場合、その建物の焼失範囲はどこまでなのか、表面のみなのか、構造体まで焼けてしまつ

ているのかという事実については争いは起きにくい。

一方で、その修理方法やそれを金銭に置き換えて損害額として算出する際には、見解の相違が生まれる余地があります。そこで第三者の見解として、鑑定人が客観的な事実を提示することで解決を図るわけです。

鑑定事務所が事実を見極めて保険金の厳正化をする。それがひいては、保険マーケットの健全化につながるのです。

二つ目は、専門家が調査することで、保険会社の

仕事のスピードアップとコスト削減になることです。私たちは毎日損害調査をしているので、判断が早い。ラーメン屋さんで1日500杯つくる場合と、昼食に家庭でつくるラーメンでは、一杯当たりの所要時間が違うのと同じです。

保険会社は自社で専門スタッフを

雇ったり育成するよりも、外部機関を都度活用したほうがスピードアップにつながります。

また、災害や事故にはさまざまな種類がありますから、保険会社はそれぞれに対応するため多くのスタッフを抱えると固定費がかかる。それ

よりも、事故の内容に適

した鑑定人に都度委嘱し、変動費として負担するほうがコストの削減になります。

そして三つ目は、お客

さまの心の満足感です。ご自身が不満を抱く

ケースを考えるとわかりやすいと思います。災害にあっ

鑑定人による 保険金の厳正化は、 保険マーケットの 健全化につながります

生懸命その状況を説明しているのに、調査に来た人が内容を理解できなかったらどうでしょう。また、修理

に何日かかるのか、事業に与える影響には何があるのか、など大切なこ

とが説明されなかったら、「話がわかる人と代わってくれ」となりますよ

ね。それはそのまま、保険会社への不満にもつながります。



鑑定人は現場で被害を確認し、保険会社に報告する。

ね。それだけではなく、話しているだけで安心できる。調査や鑑定をこの人に任せたい」と思えたら安心しますよね。つまり、被害者にとっ

て初期段階で「この鑑定人は信頼できる」と思えることは、災害にあっ

るだけで安心できる。調査や鑑定をこの人に任せたい」と思えたら安心しますよね。つまり、被害者にとっ

て初期段階で「この鑑定人は信頼できる」と思えることは、災害にあっ

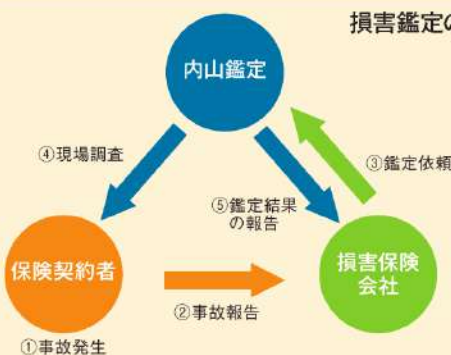


UCHIYAMA

青い板硝子が四枚重なっているように見えるロゴマーク。長い歴史の積み重ねと人々のつながりを表し「叡智を集め、伝統をつなぎ、信頼を重ね、革新を続ける」という内山鑑定事務所のあり方が託されている。

鑑定人は、損害保険会社の依頼で、現場に向かう。目視、写真撮影、計測、状況のヒアリングをして、被害を中立な立場で公正に判断。損害額を算出する。

損害鑑定の流れ





で大変な状況のなか、大きな救いになるのです。

保険会社は外部の鑑定事務所に委嘱し、より専門性の高い鑑定を行ってもらうことで、おカネに代えられない価値のある安心感や、「その保険に入っていてよかった」と思える満足感を、お客さまに提供できるのだ

と思います。

——保険金の厳正化、スピードアップとコスト削減、お客さまの満足感の三つの理由で、保険会社から御社に依頼が来るのですか？

内山社長 そうですね。逆を言えばこの三つを最大化できるように事業を続ければ、世の中により必要とさ

れる会社になれると考えています。

なんとなく経営をするのではなく、自社の存在意義や、事業の意義を明確にしたことは、間違いなく内山鑑定事務所の継続的な成長につながっています。

自分で決めない、と決めた

——社長に就かれたのは、いつですか？

内山社長 2代目の叔父が急逝した2002年に、39歳で3代目になりました。もう20年以上経ちましたね。若い社長でしたから、前途多難なスタートでした。

——そんな状況を、具体的にどのように解決したのでしょうか？

内山社長 理想を押し付けても私の思い通りにはならないと観念して、「自分で決めようとしなさい」と方針を改めました(笑)。

理想を掲げて向かわせるのではな

災害にあっても大変ななか、
信頼できる鑑定人に
出会えることは、被害者の
大きな救いになるのです

く、「社員は何ができていいのか、何ができるのか」をしっかり理解し、社員のさまざまな可能性を活かすことで、内山鑑定事務所ができることを突き詰めるようにしました。

社長ですから私が最後に責任を負うので、どうしても言わなければならぬことは言いますが、基本的には現場の判断に任せるようにしています。

——現場を尊重した、ということですね。社長になってから、大きく変革したことはありますか？

内山社長 教育体制を一から見直し、報酬体系や人事考課制度ともリンクしたものに入れ替えました。

損害鑑定専門の大学や学部はなく、さまざまなバックグラウンドを持った学生が入社してきますから、新入社員の業務に関連する専門知識のレベルは千差万別です。

そこで、皆が等しく成長できるよ



「社員が何をできるのか」を しっかり理解して、 内山鑑定事務所が できることを突き詰める

う、1年目は集合研修とOJTを繰り返して行い、鑑定人としての基本業務を習得してもらいます。そこから、徐々に研修の割合を減らして、実務を増やし成長をバックアップする教育体制が今は整っています。

教育は受ける人のプラスになるだけでなく、教育をする人も自分の仕事を見直す機会になります。それだ

けでなく、人に教えるという行為は人間にとって本質的な喜びの一つだという気がします。

教育に関与する社員の喜びが広がって、人材教育を継続できているし、自然と広がっていると感じています。教育することを強制したり、受講する側に過度な負担があると、広がりはありません。

最後に、創業88周年を迎えました。今後の経営方針を教えてください。

内山社長 内山鑑定事務所が信頼性を高く評価され、各方面から依頼をいただけるのは「保険事業を構成するすべての人に貢献する」という理念に従ってきたからにはかなりません。

鑑定事務所の直接の顧客は保険会社ですから、保険会社の利益だけ考えて仕事をする、という選択もあるかもしれません。

しかし、私は先代の叔父から、「保

険会社だけでなく、保険代理店や再保険会社、もちろん保険契約者も含め、保険事業を構成するさまざまな立場の人に対して貢献するという視点を持つべし」と、教えられてきました。

今後も変わらず、公正で専門性の高い鑑定をすることで、保険事業と社会に貢献していきたいと思っています。

株式会社内山鑑定事務所

【本社】東京都港区赤坂 2丁目2番17号 ニッセイ溜池山王ビル 2F

【創業】1935年

【従業員数】200名

【事業内容】損害保険に関わる財物の損害鑑定、保険契約の対象となる財物の評価

きらぼし銀行 本店営業部会員