

整形外科、整骨院、保険代理業等から紹介を獲得するポイント

交通事故 被害者救済のための チャンネル開拓

0. 交通事故分野に取り組む全国の先生方の悩み

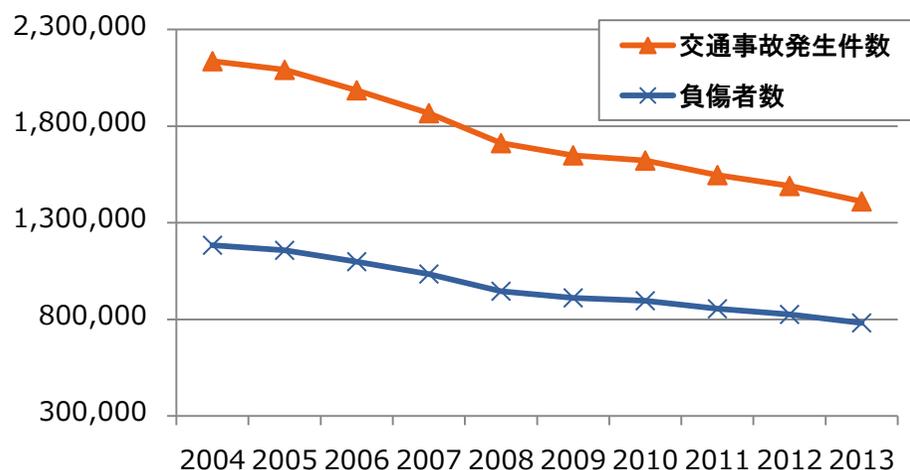
■ 何となく先行きが不安・・・という先生方が多い

- ✓ 損保側での業務を中心にかなりの案件数に取り組んできた。このまま**保険会社側で取組み続けるか、被害者側も増やしていくべきか**・・・。
- ✓ 数年前からWEBマーケティングに取り組んでいるが、ここ数年、**以前のよ**うな**案件獲得が難しく**なってきた。商圈内に似たようなホームページや、取組みを行っている事務所が増えていることが原因のようだ。**どのように差別化**していくべきか・・・。
- ✓ これから本格的に交通事故分野に取り組もうと考えているが、今から取り組むのでは競合も多いし、交通事故件数は減少しているし、遅いような気がする。**事務所の注力分野に仕上げるための案件数を確保するにはどうしたらよい**だろうか・・・。
- ✓ 交通事故分野は事務所の柱ではあり、**医学分野の理解や医師との協力関係の構築**が重要と感じてはいるが、どのように取り組んでいけばよいかわからない・・・。

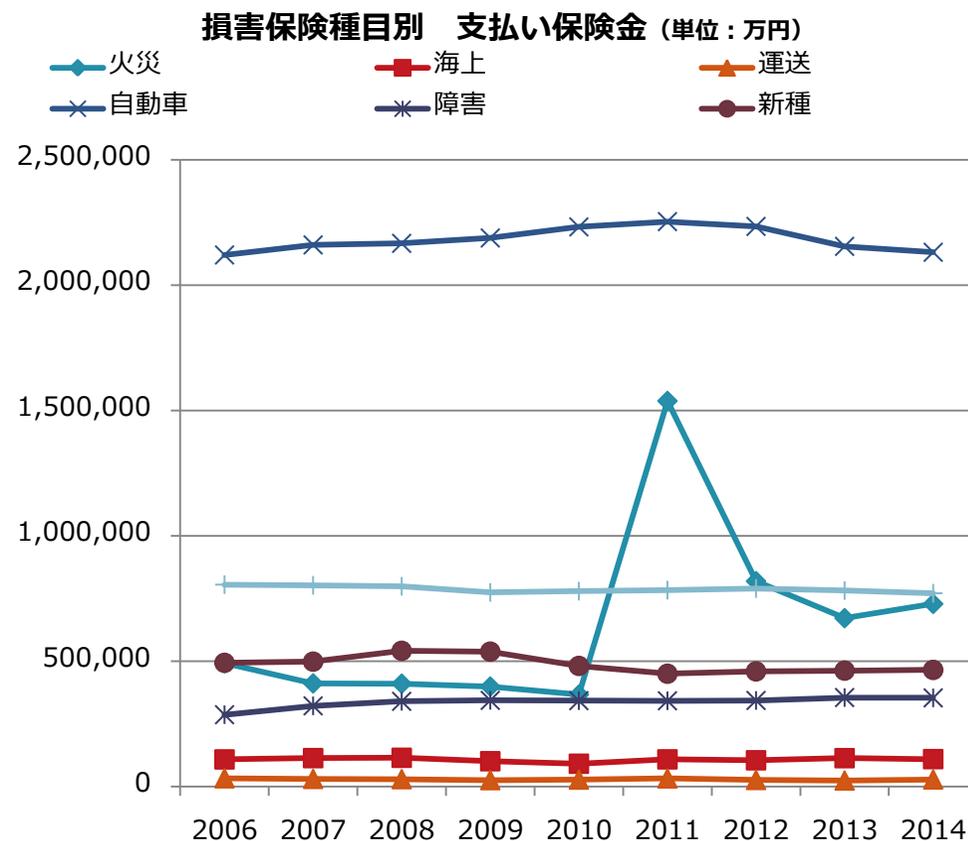
1. 交通事故分野を取り巻く環境

■ 交通事故発生件数は減少しているが保険支払額/件は増加

保険会社側の交通事故弁護士にとっても、より厳しい時代が来る可能性が高い。



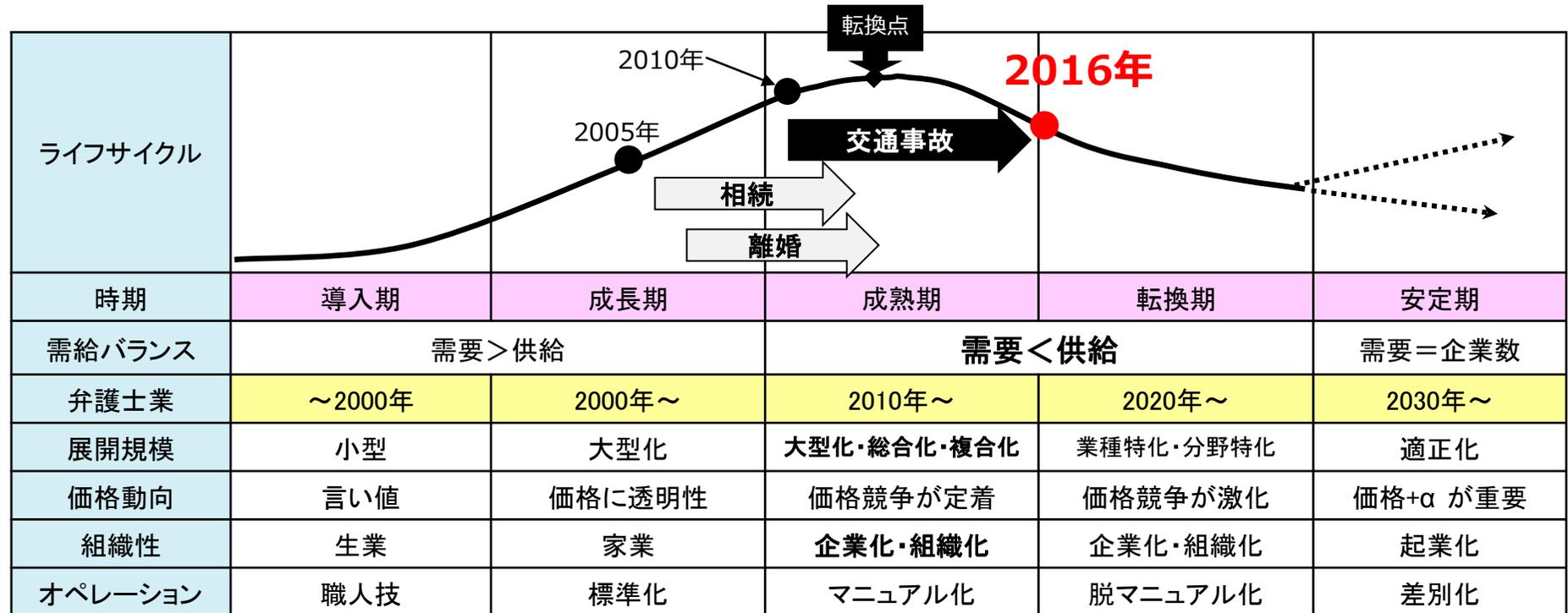
年	負傷者数 (人)	交通事故発生件数 (件)
2004	952,709	1,183,616
2005	934,339	1,157,115
2006	887,257	1,098,566
2007	832,691	1,034,653
2008	766,382	945,703
2009	737,628	911,215
2010	725,903	896,294
2011	692,056	854,610
2012	665,138	825,396
2013	629,021	781,494



一般社団法人日本損害保険協会 保険種目データより船井総研が加工 <http://www.sonpo.or.jp/archive/statistics/syumoku/>

1. 交通事故分野を取り巻く環境

■ 地域差はあるものの、交通事故分野は転換点を迎えている



第0段階

広告宣伝やマーケティング活動を実施する事務所は皆無。

第1段階

ホームページやタウンページ等の広告が出現。マーケティングを実施する事務所に相談が集中。

第2段階

競争が激化。マーケティング(広告宣伝等)で差別化できた事務所に相談が集中。

第3段階

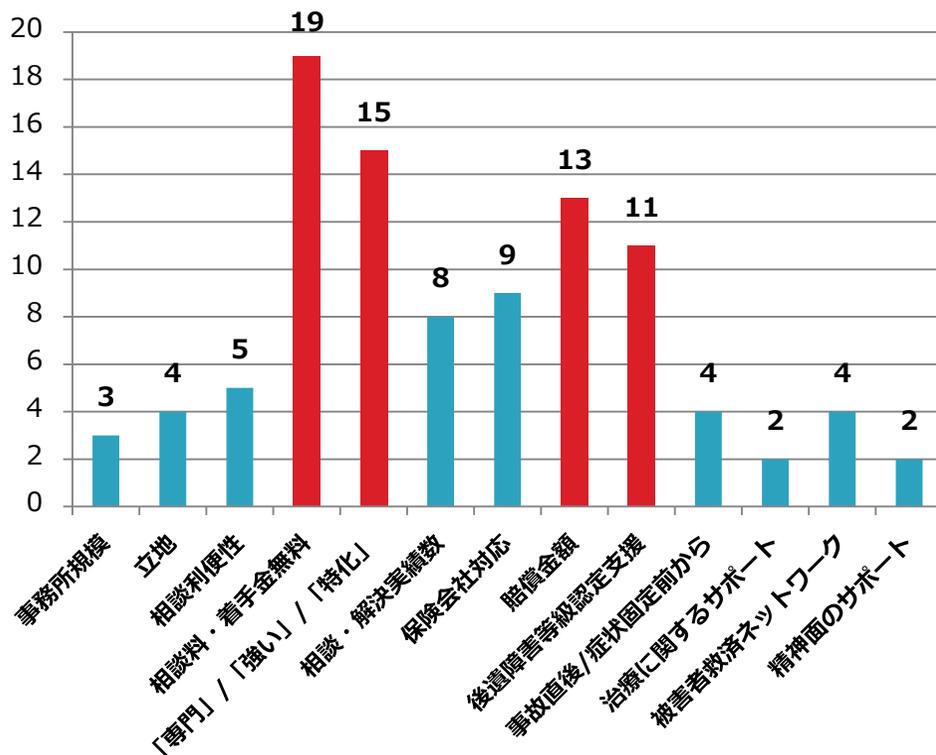
広告宣伝だけでは勝ち残れない。サービスの高度化、専門化、独自性が必要となる。

1. 交通事故分野を取り巻く環境

■ 相談料着手金無料,賠償金増額,等級認定対応は一般化

✓ 各都市の交通事故注力事務所のホームページ訴求内容

(※全国各地方の主要都市+ご参加者の所在都市17をピックアップし,SEO上位3サイトを対象に調査。個別事務所のサイトのみが対象。)



類別	件数	特徴的な訴求
相談料・着手金無料	19	
「専門」/「強い」/「特化」	15	本当に強い、死亡・重度積極対応
賠償金額	13	
後遺障害等級認定支援	11	
保険会社対応	9	
相談・解決実績数	8	
相談利便性	5	出張相談、ご家族の相談歓迎
立地	4	
事故直後/症状固定前から	4	治療中の方の相談可
被害者救済ネットワーク	4	トータルサポート、フルサポート
事務所規模	3	女性弁護士
治療に関するサポート	2	医療の専門家との連携、医学的研修実施、医療コーディネーターによる支援
精神面のサポート	2	
ブランディング	1	専門誌掲載、顧客満足度、専門家による評価

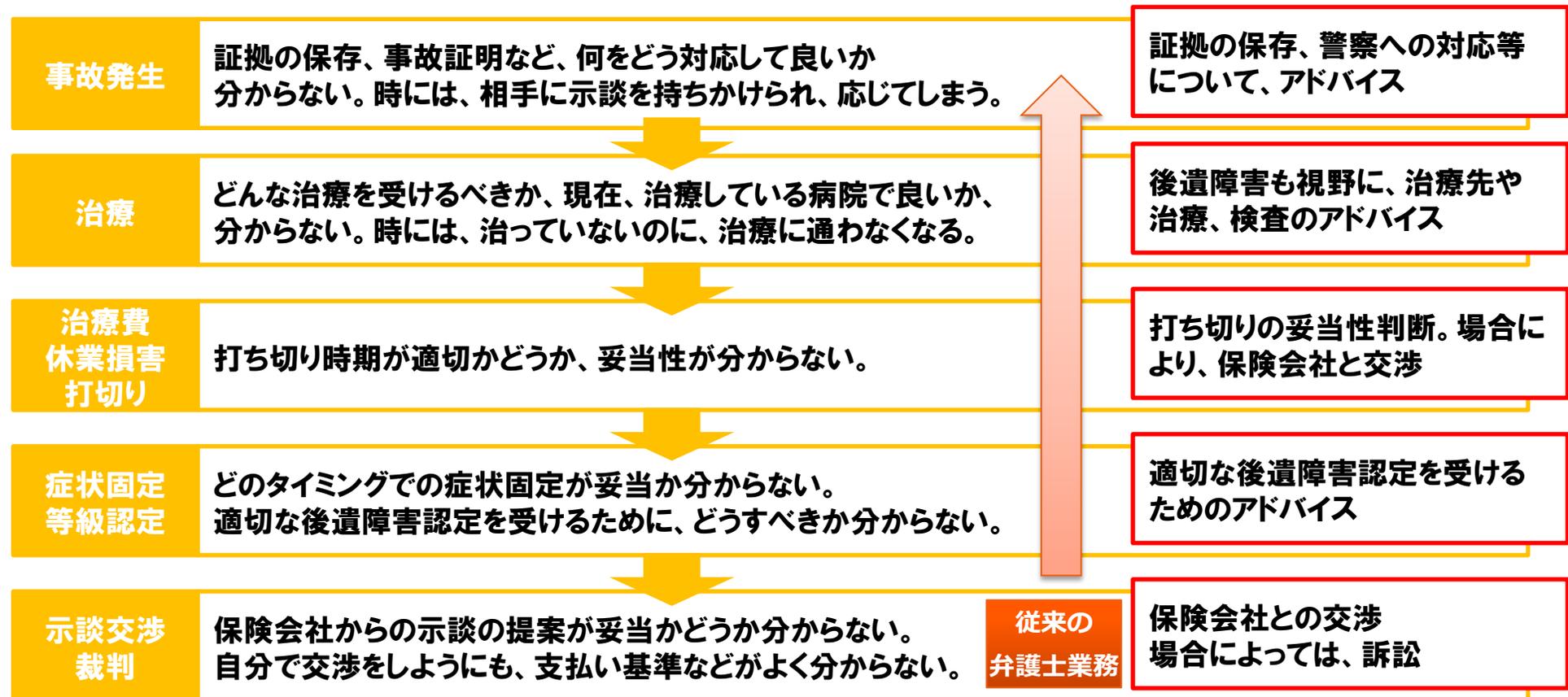
1. 交通事故分野を取り巻く環境

■ ホームページ上に見る交通事故業務の実態

- ✓ 船井総研でも2012年から提唱を続けている**事故直後からの受任、ワンストップサービスの展開**については、**必要性・重要性への認識は一般化しつつある。**
- ✓ 依頼者にとって喫緊の課題である**身体的な痛みや精神的に追い込まれた状況**に対して、**いかに共感し、対策をとることができるのか**、といったところが求められてきている。
- ✓ 引き続き、「専門」「強い」といった表現の**根拠を明確化**することが依頼者目線では事務所を選ぶ際の目安になり、表現の工夫が必要となっている。
- ✓ ポータルサイトによるSEO上位の寡占化が広がっているため、**共存と独自性の発揮**とが重要になる。

2. 真の被害者救済とは

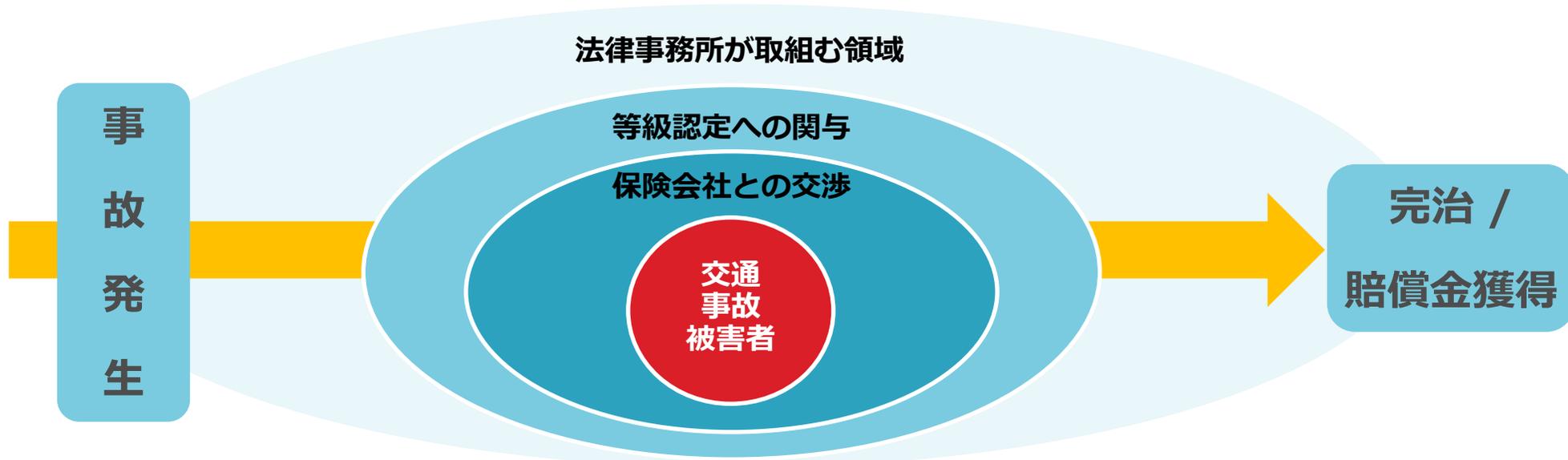
■ 標準化されつつある事故直後からのワンストップサービスの整理



2. 真の被害者救済とは

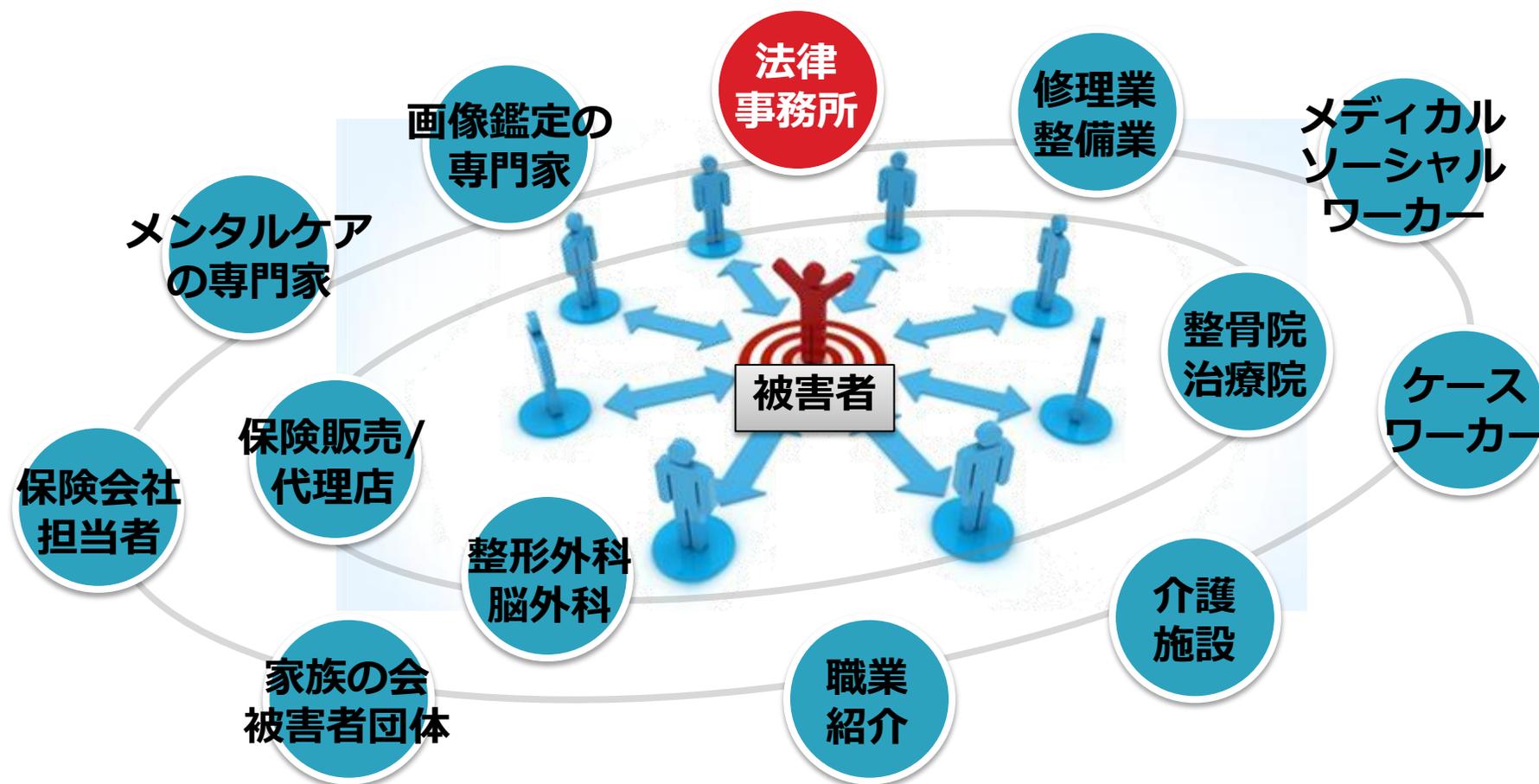
■ 真の被害者救済とは“トータルケア”でありワンストップサービスが不可欠

- ✓ ワンストップサービス=事件解決ではなく“問題解決”、被害者により一層寄り添うからこそ、**本当に感謝**していただける
- ✓ 問題解決≠賠償金の増額 **被害者のニーズに応えた結果見出されたワンストップサービスであり、それにより実現できるようになったトータルケア**
- ✓ **交通事故実務の処理レベルを高次元に上げ、非競争の領域の商品力を築く**



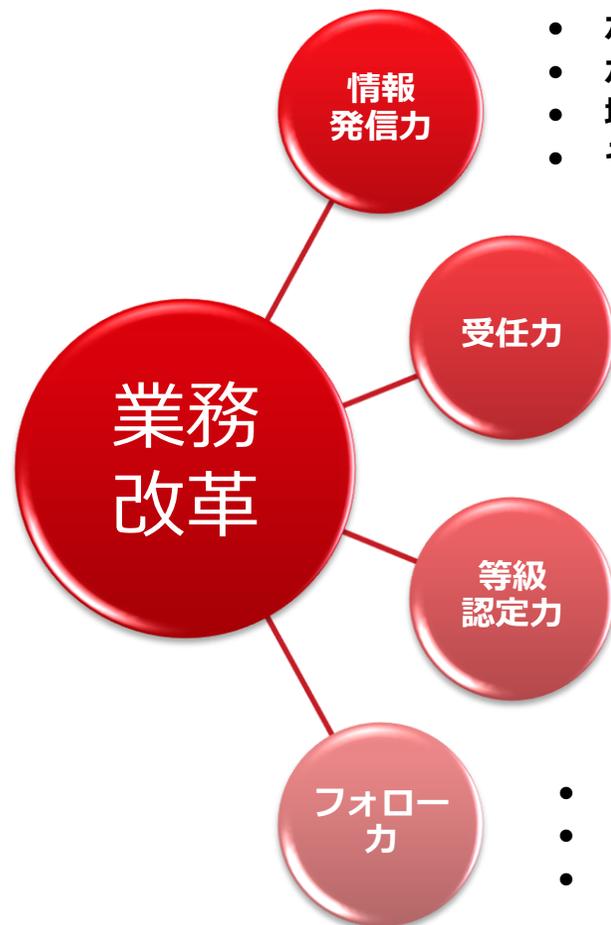
2. 真の被害者救済とは

■ トータルケア実現のための被害者救済ネットワークの構築



3. 業務改革を進める上で

■ 今日から始めたい真のワンストップサービスの全容



- ホームページでの交通事故被害者向けコンテンツ整備
- ホームページでの関連業向けコンテンツ整備
- 地域の関連業との接触
- その他媒体や手法を用いた情報発信機会の創出

- 電話対応時の聞き取り
- 事務所来訪時の接客対応
- 状況を総合的に見た上での後遺障害認定に関する今後の見通しの仮説構築
- 面談時の提案

- 医師との面談同行・折衝・検査等の打診
- 適切な後遺障害等級獲得に向けた見立て
- 適切な後遺障害等級獲得のための協力関係構築
- 適切な後遺障害等級獲得のための書類作成

- 顧客に対する、事故後の生活の徹底的なフォロー
- 連携先に対する、個別の紹介案件のフォロー
- 連携先に対する、継続的な関係構築のためのフォロー

3. 業務改革を進める上で

■ ワンストップサービスに取り組む事務所で注意したいこと

- ✓ 事故直後から受任するも**特段何もせずに依頼者のアクションを待ってしまっている。**
- ✓ とにかく前段階からといわれることが多いため、タイミングなどあまり気にせずとりあえず受任し、受任通知を送ってしまっている。
- ✓ **治療や通院に関するアドバイスにおいて、他の弁護士や本、研修の受け売りでそのまま依頼者に伝えてしまっており、地域性を踏まえたり、経験則からのアドバイスまでできていない。**
- ✓ 症状固定までの期間で適切な検査方法や撮影しておくべき画像についてよく分かっていない。事務所で**実際に検査してみるなど、どうやれば良いのか検討がつかない。**

4. 交通事故業務改革実現に向けて取り組みたいこと

■ 治療・賠償実務の各段階で理解しておきたいポイント



被害者

- ✓ 交通事故賠償の概要
- ✓ 後遺障害等級認定制度
- ✓ 治療時の注意事項
- ✓ 医師から予想されるアクション
- ✓ 症状固定の意味と賠償金との関係
- ✓ 介護・就労など今後の生活について
- ✓ 保険会社からの予想されるアクション

法律事務所

- ✓ 依頼者の不安払拭
- ✓ 今後の対応における必要な事項をおさえた現状把握
- ✓ 状況に応じた簡易検査の実施
- ✓ 医療機関との関係構築・折衝・すり合わせ
- ✓ 保険会社窓口との交渉・その他関係者との間の取り持ち
- ✓ 外部機関の紹介・協力要請

☆ 交通事故被害者救済のための実務習得なら

■ 医療分野・後遺障害等級認定実務を真正面から学ぶ機会を創る

✓ 実務のレベルアップに不安がある場合は・・・

✓ ライフサイクルが進んだ段階では、
商品力を高めずして選ばれることは困難。

✓ 船井総研では「後遺障害認定実務講座」
として、各部位や分野の**専門医**と、医師
及び治療に関する専門家と連携して技術を
磨き上げてきた**全国の弁護士による実務に
特化した研修会**を年2回開催。

交通事故賠償実務を変えようという熱意
ある弁護士が多数集まっている。

Law firm management collegium
法律事務所経営研究会
交通事故分科会

第1回 4月
2015年

後遺障害認定実務講座
頭部外傷篇



脳の構造



T1・T2強調画像の特徴

T2強調画像	Short T2 低信号 黒	Long T2 高信号 白
T1強調画像	Short T1 高信号 白	脂肪 急性期血腫 (チオキシンヘモグロビン)
Long T1 低信号 黒	空気 液体 慢性期血腫 (オキシヘモグロビン) 慢性期血腫 (ヘモグロビン)	出血性囊胞 蛋白を含む水 (う膜など)
		液体 腫瘍 炎症 脱髄

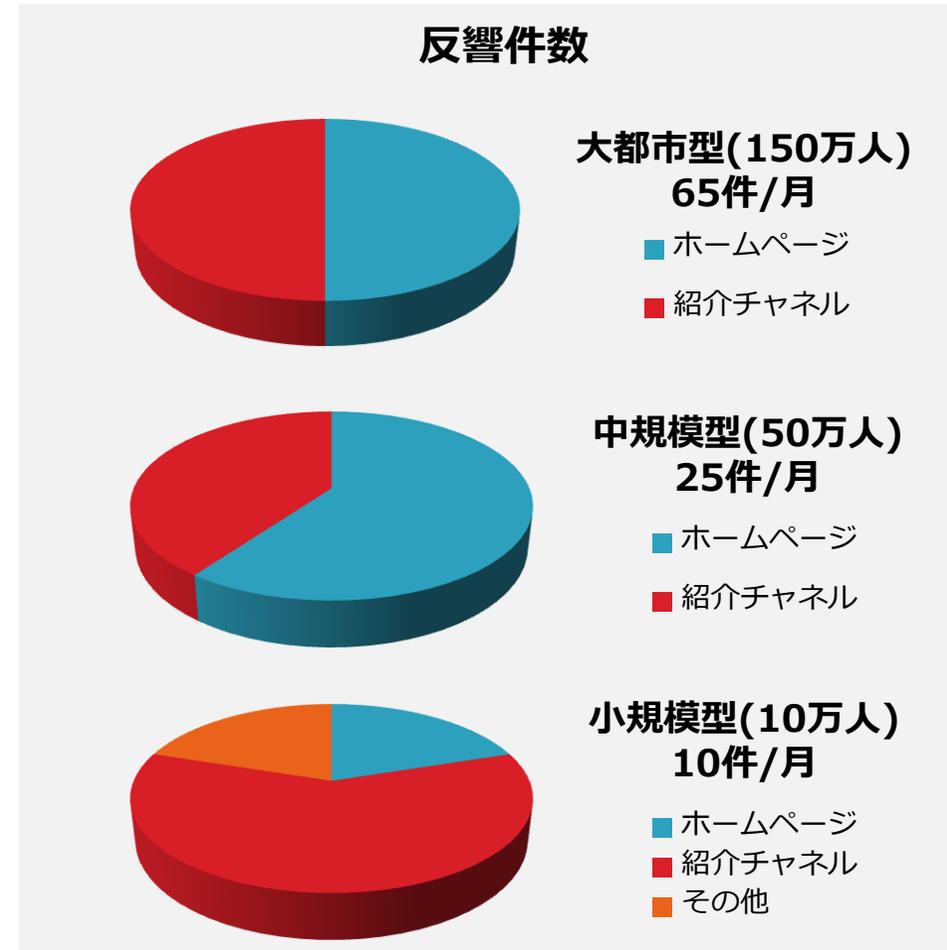
※急性期血腫とは発症直後程度をさします。メディカルリサーチ 株式会社



☆ 交通事故被害者救済のためのチャネル開拓なら

■ 交通事故分野特化ホームページとチャネル開拓で安定集客

- ✓ 安定的に案件が来るか不安な場合は…
- ✓ ライフサイクルが進んだ今、**分野特化ホームページ**を使って**広告の費用対効果**を**上げる**ことは非常に重要。
- ✓ さらに、外部環境の変化で案件の増減を生じさせることなく、かつ、依頼者や周辺関係チャネルにとっても信頼できる弁護士に依頼できることは、三方良し。



☆ 交通事故分野の販促力アップでおさえる大原則

■ ウェブと地上戦 双方で実施すべきことに取組み両輪を廻す



最新のウェブ事情

×

ユーザーの課題解決
ニーズの把握



チャンネル

周辺業界の適正把握

×

弁護士が解決する
という気概と
正しいテクニック

4. 救済ネットワーク①【整形外科】

■ 整形外科業界と連携する上で整理しておきたい事柄

- 1 全国に約6,000院しかなく、市単位で見ても数院のみしかそもそも存在していない。その中で、交通事故分野に協力的な医師は少数。
- 2 主たる患者の層である高齢者において、リハビリテーションの重要性が増しており、交通事故患者にも必要となる、慢性的な痛みに対する治療を充実させていく院が増える可能性が高い。
- 3 医師一人が一日数十～数百名を診断するような医院があるように、大変忙しい中で、交通事故患者や弁護士による同行は喜ばれないことが多い。
- 4 真に患者のためになる施術を行う上では、患部だけではなく、身体面及び精神面を包括的に把握し、処置を検討できることが重要である。そのような体制を行う上ではPTあるいはセラピストと呼ばれる理学療法士を5～10名擁しているような院もある。

4. 救済ネットワーク①【整形外科】

■ 整形外科業界と連携する際の手順



基本スタンス

- 医師の方を最大限に尊重する。
- 狭い業界のため、慎重に関係構築を進める。
- 厳しいことを言われてもめげない。



5. 救済ネットワーク②【整骨院/接骨院】

■ 整骨院/接骨院業界と連携する上で整理しておきたい事柄

- 1 療養費請求は2011年をピークに減少傾向だが整骨院件数自体は増加傾向である。
- 2 交通事故発生件数は年々減少しているが、自賠責保険の治療請求額において、柔道整復師による請求は5年で10%以上増額している。ただし、それでも治療費の支払総額の20%程度にとどまっている。
- 3 整骨院業界としても、医療機関との併院などに柔軟に対応できる整骨院が選ばれる傾向にある中で、むしろ医療機関との相互理解を深めるための突破口を探している場合も多くある。
- 4 交通事故患者の対応を充実させる上では、地域内での関連業種との連携強化や損保会社への定期訪問の仕組化などを進め、友好的な関係構築を行っている整骨院も出ている。
- 5 一方で、柔道整復師の療養費の件などで、整形外科医会からのゆさぶりが大きい。

5. 救済ネットワーク②【整骨院/接骨院】

■整骨院/接骨院業界と連携する際の手順



基本スタンス

- 連携については前向きであるが、案件数の確保の点では交通事故新患の多い院との接点を持つことが有効。
- 交通事故被害者救済を念頭に置いた連携であることを十分に打ち出す。
- 疑いの目でなく、教育・啓蒙の意識で関係構築を行う。

6. 被害者救済ネットワーク③【保険代理業】

■ 保険代理店業界と連携する上で整理しておきたい事柄

- 1 家計における保険料支出は年々減少しており、外部環境としては向かい風である。ただし、地域で選ばれている代理店は存在しており、新規案件獲得や、継続更新を成功させ、収益を上げている。
- 2 損害保険業界においては、自動車事故件数は減少しているが、支払い保険料は増額している中で、保険会社による、保険代理店に対する請求額による点数削減の対応を顕著に行うような地域も存在する。
- 3 生命保険を主に扱う代理店については、事故対応などが発生する不慣れな損害保険の被保険者の対応を面倒と感じている場合が多々あり、後遺障害以前に過失割合などのトラブルの時点で、自ら対応することが難しく、弁護士などに依頼・代理してほしいと感じている。

6. 被害者救済ネットワーク③【保険代理業】

■ 保険代理店業界と連携する際の手順



基本スタンス

- 「保険代理業」にも様々なニーズがあるため、初回面談では個別の状況を把握する。
- 案件を創出するためにも、教育・啓蒙の意識で関係構築を行う。

6. 被害者救済ネットワーク③【保険代理業】



アイスブレイク

- 親密さの醸成、弁護士への先入観の排除、敷居を下げる。
- 相手の事業への関心を示す。
- 同じ事業に見えてもベースとなる考え方まで共有していただけると方向性があわせやすくなる。

明確な提案

- 相手の状況やニーズをできるだけ推定し、できることを明確に伝える。提案を行う。
- この点について紙面におとし、提案書として持参することが重要。

6. 被害者救済ネットワーク③【保険代理業】



提案に関する具体例

- 事例を一番聞きたいはず。
- 「私の依頼者でも～」 「先日お話した代理店さんも～」 がキーワード

相手のニーズとのすり合わせ

- 相手のニーズを聞き取る。
- 出にくい場合は、ご自身の経験から推測できるお困りごとを投げてみる。

相手の利用機会を想定した再提案

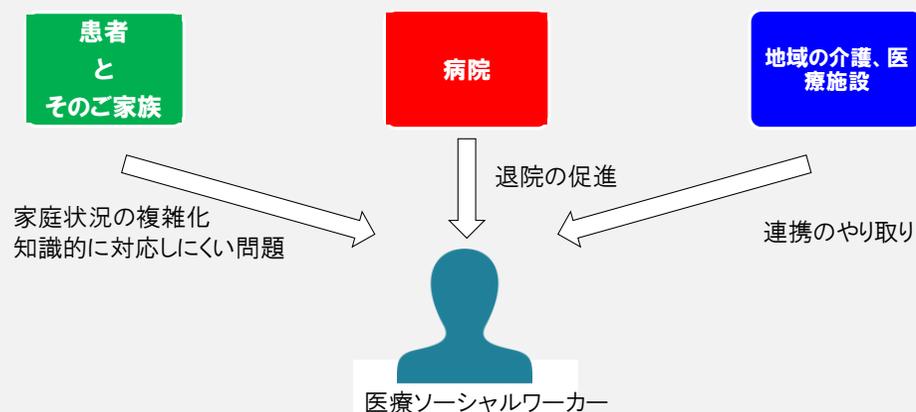
- 最後の締め方として、再“提案”の機会をもらう。
- 提案事項について、運用の部分まで整備することで実効性が上がる。

7. 被害者救済ネットワーク④【メディカルソーシャルワーカー】

■ メディカルソーシャルワーカーとは？

保健医療機関において、社会福祉の立場から患者さんやその家族の方々の抱える経済的・心理的・社会的問題の解決、調整を援助し、社会復帰の促進を図る業務を行います。

具体的には、1. 療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助 2. 退院援助 3. 社会復帰援助 4. 受診・受療援助 5. 経済的問題の解決、調整援助 6. 地域活動 を行っています。〔厚労省『医療ソーシャルワーカー業務指針』より〕



医療ソーシャルワーカーの負担は、大きくなっており、今後も増加すると考えられる。問題としては主に3つあり、それらは家庭状況の複雑化などの「家庭問題」、短期治療、早期退院体制へ向けた取り組みによる「病院との問題」、地域包括医療を目指すことによる「地域との問題」である。

医療ソーシャルワーカーの負担増に対して、医療ソーシャルワーカーが活用できる社会的資源は現状乏しい。病院は医療ソーシャルワーカーが活躍出来る環境を整えることで、病院環境の向上、退院率アップ、未集金率低下などの効果を期待することが出来る。

医療ソーシャルワーカーの課題

2007年の第5次医療法改正によって短期集中治療と早期退院体制が進み、現在ソーシャルワーカーは退院促進を病院側から要求されている（特に急性期医療では顕著である）

患者家族の多様化により、日々の業務の複雑性は向上している

医療ソーシャルワーカー一人あたりの入院患者数は135.4人と一人にかかる負担は大きい（厚生労働省統計情報部「平成22年度病院報告」）

交通事故分野など複雑な分野では、1) 利害関係の調整 2) 保障制度の複雑さ 3) 後遺症や症状の難しさ により知識面で補強が必要とされている

⇒病院側にとっても、メリットの大きい退院促進の業務に集中する環境を整える必要がある。

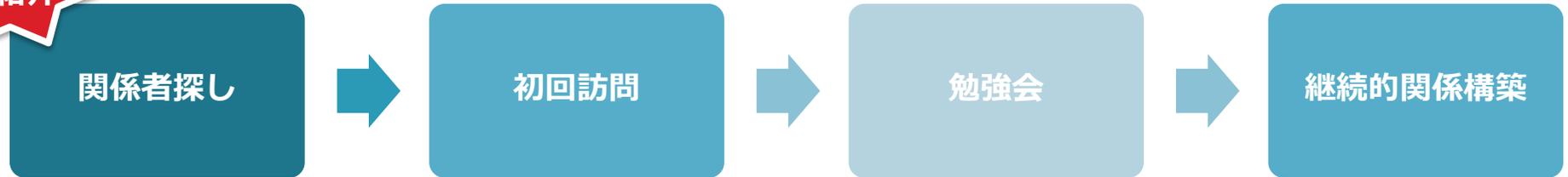
7. 被害者救済ネットワーク④【メディカルソーシャルワーカー】

■ メディカルソーシャルワーカーと連携する上で整理しておきたい事柄

- 1 交通事故に関しては、保険会社の方に一任しているケースが大半のため、交通事故の賠償金に関する相談を持ちかけても反応は少ない。
- 2 具体的な関心事は「入院費の回収」「労災申請」「障害年金申請」「後見問題」「就労復帰」「借金問題」「生活保護手続き」等であり、その関心に対して解決策を提示する。
- 3 メディカルソーシャルワーカーには、療養型中心と救急医療型中心の二つに分かれ、交通事故被害者に関連が深いのは「救急医療型中心」である。
- 4 円滑な退院が仕事の一つのゴールであり、それをサポートする姿勢が重要である。

7. 被害者救済ネットワーク④【メディカルソーシャルワーカー】

■ メディカルソーシャルワーカーと連携する際の手順



基本スタンス

- 医学に対する十分な知識・見識を持って臨むこと。
- 相手の仕事の事情について十分に配慮すること。

1 今後、法律事務所が取るべき戦略

「事件解決型」から「問題解決型」の事務所へ

1. ゼネラリスト（総合型）から特定分野強化（特化型）へ
2. 特定分野強化から特定クライアント幸福最大化へ
3. マーケティングの差ではなく、サービスの差で勝負する状況へ



【幸福を最大化させるためにすべきこととは？】

既存の枠組みの中からできることを考えるのではなく、クライアントが抱えている問題の解決・幸福を最大化させるためにできることは無いかを最優先に考え、その実現に向けて活動することが最重要。

既存の法律事務所の枠組みを超えて考えるため、非競争であり、既存市場の縮小の影響は少なく、むしろ市場は拡大される。

〇〇分野に強い事務所を作るという方針から、〇〇で困っている方（個人・企業）にとって、一番貢献できる・助けることができる事務所を作るという方針へ。

2 今後、交通事故分野において取るべき戦略

『相談ルートが多様化』と『専門性(実務・サービス)の深耕・拡大』

- 1 交通事故分野は「町弁の1分野」から、「高度な専門性」を持つ弁護士の方だけが扱う分野へ
- 2 複数の弁護士の見解の中から、自身にとって最適な提案をしてくれた方へ依頼する流れは加速
- 3 保険会社の対応の変化及び保険制度の変化により、相談案件の潜在化が更に進む可能性が高まっている。潜在化の流れに対応するために相談ルートの多様化に注力をして欲しい。
- 4 弁護士としての専門性の深耕⇒件数・研鑽 + ネットワークによる専門性の拡大⇒開拓・連携
- 5 商圈を絞り、事務所商圈におけるノウハウの深耕⇒外科（医師）・整骨院・保険会社・MSW・板金等の交通事故に関連する方々の情報のブック化（集積化）
- 6 事故直後からのサポートを行うワンストップサービスから、賠償金の問題のみならず、事件進行中及び解決後の問題解決を行うトータルケアの実現へ
- 7 マーケティングにおいては、今後もWEBマーケティングは重要。リスティング広告費用の高騰に対応するために、コンテンツマーケティングにより注力を。将来的には、脱リスティング。

3 一人(一事務所)ではできないサービス領域へ

交通事故分野の変化に対応するには、一人(一事務所)では厳しい。

- 1 規模の大きさに比例してノウハウは蓄積され易いため、大きな法律事務所が有利になり易い。
- 2 交通事故事案においては、一つでも多くの事例・認定方法を学ぶことが重要。
一つでも多くの成功している事例から学び、ノウハウを集積させることが急務。
- 3 交通事故市場においては、世論に対しても影響を持たなければならない。
- 4 新しい判例を弁護士以外の専門家にも協力を仰ぐと共に、
自事務所以外で、交通事故に注力をされている方々と一緒に開発することが改めて重要。
- 5 既存の法律事務所の枠を超えたネットワークを構築することで、より多くの問題を解決できる。
- 6 より幸せな人を増やし、より幸せな世の中にするために、多くの方と連携することが重要。

4 より高い次元のサービスの実現へ

交通事故分科会（交通事故等級認定実務研修）

全国で115の法律事務所が参加し、経営や業務改革に関して勉強し合う「法律事務所経営研究会」の会員様限定に開催されることが決定した交通事故分野に特化した勉強会。

医師・放射線科医の方を講師に招き、治療を含め、後遺障害について学び、交通事故分野において、全国でもトップクラスの実績を残されている弁護士の先生による実務処理の方法をお伝え頂きます。また、交通事故被害者の救済を実現する上で必要になる画像診断機関や医師等の紹介も行っております。

交通事故業務改革コンサルティング（個別コンサルティング）

トータルペインケアサービス実現のための集客・相談・実務・医療連携全体のサポート。交通事故分野に精通したコンサルタントがサポート致します。

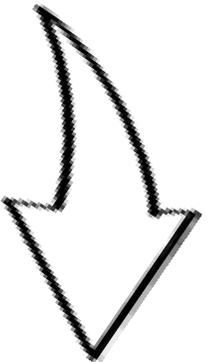
※商圏のバッティングによりお手伝いできないケースもございます

レポートをお読み頂きありがとうございます！

このレポートを読んで参考になった箇所は、ご自身ですぐに活かしていただければ幸いです。

しかしながら、**自分で取り組むよりもっと簡単**で、
より**成果につながる**方法があります。

交通事故業務に興味があるあなたに最適な
特典を次頁よりご紹介させていただきます。



特典 1 : 法律事務所のための研究会（勉強会）への**無料おためし参加**

船井総研の研究会では、「師と友づくり」を重視しています。

研究会の場では、**実際に交通事故業務に取り組み、成功している事務所の先生と直接お話いただく**ことができます！更に、**交通事故に特化した研究会のため、実務面まで踏み込んだ内容**をお伝えすることが可能です。リアルな現場の情報を共有いただけるので、決断に悩んだときも実際の成功事例を元にアドバイスがもらえます。

また、毎月100を超える法律事務所と情報交換をし、業績アップのルール化を行っている**法律事務所専門のコンサルタント**たちもあなたをサポートさせていただきます！

1度限り、**無料のお試し参加が可能**ですので、是非一度ご参加いただき、雰囲気などを知ってください！



コンサルタントがルール化した、最新の業績アップノウハウを毎回お伝えさせていただきます。



コンサルタントに質問もお気軽にさせていただき、問題解決やステップを進めるためのアドバイスをさせていただきます。



実際に業績アップに成功した先生方から直接お話をお聞きいただけます！

お申し込みは、こちらをクリック！

無料お試しに申し込む

研究会について詳しく知りたい方は[こちら](#)

特典2：専門コンサルタントによる**無料経営相談**

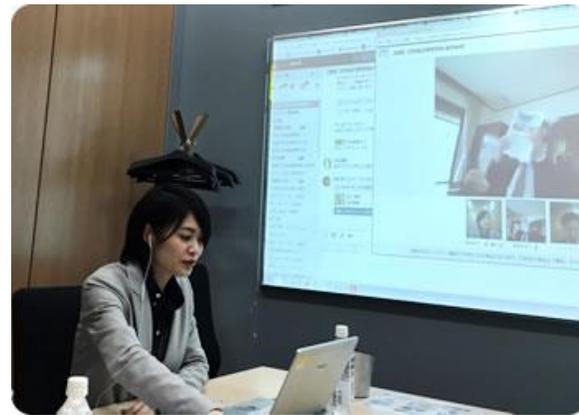
「いきなり研究会に参加するのは少し不安…」 「自分の事務所がどう行動すべきか聞きたい」 「ある程度このソリューションには取り組んでいるので、つまづいている箇所を乗り越える方法について聞きたい」という方にお勧めなのが**無料経営相談**です。

法律事務所に特化し、日々現場でコンサルティングや情報交換を行っているコンサルタントが**全国の成功事例を元に、あなたの事務所に最適なお提案・アドバイスをさせていただきます。**（約60分）

対面・電話・TV会議（skype等）など、好きな方法をお選びいただけますので、お気軽にお申し込みください。



気になることは何でもお聞きください！



電話やTV会議での経営相談も可能です！

お申し込みはこちらから！



無料経営相談に申し込む

経営相談について詳しく知りたい方は[こちら](#)