保険ショップ大学を開設

クローズアップ

マイコミュニケーション㈱　代表取締役　山田　ゆかり氏

「保険ほっとライン」200ショップの経営者育成へ

「自由化やチャネルの多様化、そして今後予想される変化に対し、何が一番重要かと考えると、それは『人材開発』だと思います」。サービスショップのネットワーク「保険ほっとライン」の事業展開を進めるマイコミュニケーション㈱（本社：名古屋市）の山田ゆかり代表取締役はこう話す。設立当初から、「保険本来の目的である『保障を持つことの大切さ』『お客様が自らきちんと考えることの大切さ』をお伝えし、保障を持っていただいた後も『きちんとお世話させていただく』お客様主体のサービスショップでありたい」という『信条』が貫かれている。従来より直営店における OJT を基盤にした人材育成に注力してきたが、今回、保険ショップ経営のプロを目指す人材を育成する「保険ショップ大学」の運営を開始した。山田社長、野崎武義常務取締役、藤本弘樹取締役に話を伺った。

5か年計画を熱く語る山田ゆかり社長

お客様主体のサービスショップ

ショップ経営者のプロ育成に専念

相次ぐ出店と撤退様変わりに遭遇しながら着実な進展を見せている。

10年前と違い、来店型保険ショップの認知度は高くなっているとは言うものの、冒頭触れたようにスクラップ&ビルドの感を見せる部分もある。これについて山田社長は次のように話す。

「保険ショップには、サービスショップと販売ショップがあると思います。その違いは、お客様へ手続き、保全、給付、解約の保険という商品の供給を効率的に行うのが販売ショップ、一方、『専門家』として今回、保険という商品を使ってお客様のお役に立つという私たちの思いをより広げるため、その手段として優秀な人材を短期間で育成する保険ショップ大学を開設しました。5年間で2000ショップ、100億円のマーケット創造を目指しています。本日は開校がおめでたいということではなく、本気でそれに挑戦したいという思いをお伝えし、保険ショップ大学の本質をご理解いただき、皆様に証人になっていただければと思います」と述べた。

続いてアフラック松井相談役が基調講演を行った。祝辞の言葉を述べた後、「企業の第一は『人』である。人づくりの基本、それは『恕（じょ）』、つまり思いやりの心だ。とくに保険という形のない商品を扱っている我々は、お客様に思いやりの気持ちを持って接するのが何よりも大切になる。お客様の満足度をどう上げるか、お客様の課題をどう解決するかが仕事というものであり、そのためにはコミュニケーションが大切になる。お客様を好きになる、そして自分はお客様のことを知っていないと自覚して相手のことをしっかり聞いていく。これがコミュニケーションの本質だと私は思っている。今は混迷の時代にあり、そうした時代には基本に返るとともに、環境の変化に自分たちが変わらなければならない。確かなことがわからない今の時代、『お客様に確からしさを与えられること』『頼りがいのあるお客様が安心できる売り手であること』が一番大事なことだと考えている。保険ショップ太学では人間的な向上も目指し、頑張っていただきたい」とエールを送った。

また少子高齢社会が将来の社会保障制度に及ぼす影響を具体的なデータを示すとともに保険商品の役割について講話した。

この後、藤本弘樹取締役が同大学設立趣旨、開業・独立までの流れ等を解説した（同大学については4面に詳細）。

休憩を挟んで祝賀パーティーに移り、来賓挨拶と大学講師陣の紹介などが行われた。

大学講義の模様

保険料で約33万円、1店舗あたりの売上げは新規年払換算保険料で6000万円。

さらに、今後5年間で店舗ネットワークを現状の40店舗から200店舗に拡大することが大前提とした展開であり、決して資金先行、立地ありきのコンビニ的発想をお否定している。

そして1店舗年間売上げ5000万円が達成可能と判断した社員をリーダーとして認定し、各直営店に配置していく流れになっている。妥協を許さない品質の維持こそ揺るがない基盤を作る絶対条件、と考えているのだ。

そしてこの基盤が、5年後1店舗5000万円を2000店舗展開することで年間売上げ（年払換算保険料ベース）100億円が達成可能と考えている。

保険業界にはまだまだお客様にとって公平中立な立場で、高度なサービスを提供できるプロ保険マンの育成機関は多くない。

また現在、損保代理店を中心に、各地域で長年代理店を営んでいるものの業績拡大、後継者育成に悩む代理店も多い。

「保険ショップ大学で学んでいただければお客様は必ず増えると自負しています。来店型ショップがこれからの時代にあったモデルでありながら、なかなかノウハウがない、あるいは人材不足で実現できていないということがあります。そこで代理店の二世の方や将来を託せる社員の方などを当社で受入れ、経営者、管理者として現地に戻っても、総合保険ショップとして新たな形で既存のお客様に経営展開していただくということも想定しています」（藤本取締役）

大学の研修というと保険知識、業務知識、販売関法令、マナー、ビジネス文書、ITスキル、ビジネスコミュニケーション、ビジネスマナー、ビジネスプレゼンテーション、ビジネスリーダーシップ、ビジネスコーチング、ビジネスモデル、ビジネスプロセス、ビジネスファイナンス、ビジネスリーガル、ビジネスリスクマネジメント、ビジネスマーケティング、ビジネスコンピュータ、ビジネスエンジニアリング、ビジネスエンジニアリング、ビジネスエンジニアリング