



福岡県代協

代理店ベンチマーク研修

優れた代理店経営の手法・取組みを学び、自社の問題点を改善しよう！



第1回 株式会社三友アンブレラ 2019年7月3日(水)

～テーマ:お客様の声の活かし方～

お客様本位の業務運営を目指すために代理店仲間の良い取組みから学ぼう！という趣旨の元、記念すべき第1回目は株式会社三友アンブレラさんの取組みを学びに行って参りました。社長の田中寛さんは福岡東支部の企画環境委員としてもご活躍です。



(株)三友アンブレラ 会社外観



(株)三友アンブレラ 接客カウンター

【会社概要】

社名: 株式会社三友アンブレラ

損保: 損保ジャパン日本興亜

生保: 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命
第一生命

収入保険料: 損保 3億4000万

営業スタッフ: 5名 内務スタッフ: 5名

その他: 会長、監査役 各1名

H20年6月に代理店合併し現在に至る



田中寛 社長



会議室に掲げられた社是

Q1.三友アンブレラに会社訪問して

印象に残ったこと

- ◆話しやすい環境づくり、仕組みづくりを通じて全社員から情報を得ようと社長自身が努めていると感じた。
- ◆田中社長が中心となって組織づくりをされている。些細なお客様の声でも会議で全員と共有し改善を図っておられる。
- ◆お客様の声から PDCA を回していて素晴らしい。
- ◆毎年データを見える化して自社の変化に気付けるシステムも素晴らしい。
- ◆入店しやすく明るく整理整頓されていると感じた。
- ◆年3~4回発行の代理店通信の封入作業等を障害者施設に委託され、社会貢献活動に繋がっておられて素晴らしいと思った。



Q2.お客様の声の活かし方で参考になったこと

- ◆高齢者へは募集人2人で対応されていること。
- ◆多くのお客様の声を集めていて(年間約 70~90件)、苦情やテーマごとに前年対比で改善できているか統計を取っている。苦情には至っていない予備軍を何年もかけて収集し、PDCA を実施している。
- ◆証券到着のフォローコールを実施されている。
- ◆CTI で全ての通話記録を取っていること。
- ◆ISO 取得を通じて体制整備されている。
- ◆Excel 等でデータがきれいにまとめられている。
- ◆『基本行動を怠ると苦情に繋がる』という考えのもとに全てのお客様の声を拾い上げている。
- ◆控除証明書の問い合わせが多いので証券到着コールを行うことで翌年は改善された成果も素晴らしい。
- ◆お客様の満足度が上がっていると感じた。

次回は 9 月に久留米中央保険サービスさんにベンチマーク！
詳細が決まり次第、福岡県代協会員の皆さまへご案内します。