



# 福岡西 代協だより 第4号

2016年1月

発行者  
福岡西支部 支部長 石川 聡 [有限会社アドバンスワン]

2015年11月20日 福岡三支部合同セミナー in アークホテルロイヤル福岡天神

## お客さまにとって「最優の会社」を目指して

### ～保険業界の変革と来店型保険ショップの現状と展望～

2015年1月末の時点でグループ人員が3576名、生保22社・損保15社の商品を取扱い、全国に563店舗を構える「来店型保険ショップ店舗数 No.1」のほけんの窓口窪田社長にお話をいただきました。窪田社長が掲げる「最優の会社」とは？



ほけんの窓口グループ(株)  
代表取締役会長兼社長  
窪田 泰彦 氏

#### 業界の変化と今後の展望

来年5月に控える保険業法の改正が業界にもたらす変化は、本質的・構造的なもので歴史的にも大きな変化です。国民の意識・行動の変化、社会現象や社会構造の変化などによってマーケットも大きく変わってきています。

「少子化・人口減少」は業界にとってはマイナス要因です。その一方で「高齢化による生存リスクの増加」や、「消費者の自助努力・自己防衛意識の高まり」はプラス要因です。生損保あわせて45兆円前後といわれる保険の巨大マーケットが今後10年で大きく変わることが考えられます。独立系の乗合代理店や銀行窓販のシェア拡大の他、ユーザー主導の買い手市場化の進行、保険会社の国内営業戦略の変化、異業種からの参入、流通構造の多様化と淘汰、そして来店型ショップでの損保取扱いの拡大も。

#### 来店型ショップ「ほけんの窓口」の現状

2009年度から2014年度での営業指標を見ると、損保取扱は約5倍になっています。相談に来られる方の年代層を見ると、20代が21%、30代が35%、40代が22%、50代が22%で年代に偏らずに来店されています。また、相談のきっかけとして「結婚」「妊娠出産」を挙げる方が多いことも分かっています。

施策指標で見ると、成約率は54%、次アポ率は66%、継続率は13ヶ月で97%、37ヶ月でも93%となっています。またご来店時に平均2時間のコンサルティングを3回行い、契約後も証券を持って再来店いただく「3+①」に取り組んでおり、その実施率は36%を超えます。

成長の鍵は、進化に対応してビジネスモデルも進化させ、お客さま・マーケットを主役とした「意向確認・比較推奨販売」を行い、「お客さま満足度の向上」を図ること。それが生き残りのための絶対条件であり、そのための「最優の会社」です。

#### お客さまにとっての「最優の会社」へ

- ◎人に寄り添う**優しい心を持った社員**の会社
- ◎お客さまに「安心と安全」「笑顔と幸せ」をお届けする**優秀なプランナー**の会社

この柱となるのは、お客さまと向き合い「聴く力」を訓練すること、完璧な募集体制を構築して100%ご満足いただけるライフプランを提供すること、お客さまの声を経営の原点としたCS経営を行うことです。そのためには徹底した社員教育・継続的研修が必要です。採用についても即戦力ではなく「優しい心を持った普通人」を求め、業界外から多数を占めています。今、代理店にはお客様との関係における「募集の在り方」、保険会社との関係における「代理店の在り方」が問われています。



2015年9月15日 アイエス創業30周年記念式典 inKKR ホテル博多

福岡県代協の収益事業の委託先である(株)アイエスが、創業から30周年を迎え、それを記念した式典と講演会、祝賀会が行われました。熊本県・山口県・大分県からもアイエス加入会員、また多数の提携業者の出席もいただき、盛大な会となりました。



## 記念講演 「思いやりで社会を変える」 ～飲酒運転撲滅への願い～

講師は、【NPO法人はあとスペース】の代表、山本美也子氏です。山本さんは2011年に当時16歳だった息子さんを飲酒運転による事故で亡くされました。一緒にいた同級生も同じく命を落とし、この事故は大きく報道されたことから、記憶にある方も多かったようです。事故の直後から、山本さんは飲酒運転撲滅運動を始め、現在は積極的な啓蒙活動に加え、各地で講演活動も行っています。

講演では、事故直前から事故後の状況などを詳しくお話いただき、飲酒運転事故の被害の実態が会場全体にひしひしと伝わっていくようでした。最後には会場の全員で「飲酒運転ゼロ！」を目指して、かけ声と共に両手で大きな丸を！

事故の前年2010年に立ち上げていたNPOでは、障がい者も健常者も一緒に楽しく生活できる思いやりスペース作りをめざし、車いす優先駐車場のマナー啓発運動や障がい者スポーツの支援なども行っています。



2015年9月4日～5日 福岡西支部研修旅行 in ルートイン・グランディア若宮

## 今年度の福岡西支部研修旅行は、 事例に基づく パワハラ・セクハラ対策

というテーマを中心に、[鴻和法律事務所]の壇弁護士、是枝弁護士、岡弁護士にお話をいただきました。

- ◆ 暴行・傷害(身体的な攻撃)
- ◆ 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)
- ◆ 隔離・仲間外し・無視(人間関係からの切離し)
- ◆ 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)
- ◆ 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)

これらがパワハラの典型例です。「良好な職場環境のために」、代理店経営者が使用者として何をしなければならないのか、会社としてどんなリスクがあるのかを改めて確認することができました。



**損害保険  
トータルプランナー  
がいる代理店**

登録申込み <http://www.f-daikyoo.jp/> 福岡県代協のホームページからも。

## 損害保険トータルプランナーに認定された方は登載へ！

損保協会のホームページには、消費者の方々が市区町村単位に「損害保険トータルプランナーがいる代理店」を検索できる機能があります。損害保険トータルプランナーが在籍している代理店は登載手続きをしましょう。手続きはカンタンです！

損害保険トータルプランナー  
がいる  
代理店の検索

