京都府

保険の枠を超えた付加価値の創造へ

株式会社みらいふ 代表取締役　岩井　真紀子氏

2010年に京都の損保ジャパン専属代理店3社が合併して誕生した株式会社みらいふ。創業以来、「お客さまと担当者個人」ではなく「お客さまと会社」の関係づくりを基本に、情報提供による顧客接点の強化と組織力を生かした代理店経営を実践してきた。今年7月には岩井真紀子氏が3代目の代表取締役に就任。女性スタッフを中心とした営業体制の構築を進めるとともに、資産形成や相続・終活など、保険の枠を超えた相談対応に力を注ぐ。さらに、前社長の田路裕明氏を室長とする「態勢整備室」を新設し、培ってきたノウハウを他の代理店の支援にも生かしていく考えだ。独自の付加価値を追求する同社の取組みについて、岩井社長、田路室長、梅田道明会長に話を聞いた。



左から岩井社長、梅田会長、田路室長

女性スタッフの力を結集し営業改革

「組織で顧客を守る」理念を継承

同社は2010年7月、顧客約3400人、法人顧客約235社を擁し、損保保険代理店事業の持続・成長を旗印にして京都市内の一般収保は約2億600万円、生保の保有契約は専業保険代理店3社が新設合併方式で設立された。現約1億5000万円となっている。在の従業員は8人で、うち全員がお客さまの担当者と6人が女性スタッフ。個人

2012年5月の本紙「代理店登場」でも紹介した同社の特徴は、情報提供を通じた顧客接点の強化と、担当者個人に依存しない組織的な顧客対応である。当時社長だった梅田会長は、保険販売そのものだけでなく、顧客からいただけに「ありがとう」と言って3年9月に梅田氏から社長職を引き継いだ。

代理店登場

ISOを軸に日常業務の改善を継続

態勢整備のノウハウを他代理店へ

もう一つの新たな付加価値が、他の保険代理店に対する態勢整備支援だ。今年7月1日に「態勢整備室」を新設し、前社長の田路裕明氏が室長に就任した。

田路室長は損保会社で14年間、生保会社で21年間勤務し、支社長や本社主管部門の部長職などを経験。その後、自賠責保険の調査事務所を経て2020年4月にみらいふに入社、2023年9月に梅田氏から社長職を引き継いだ。

梅田会長は「私は営業的な感覚で経営していたところがありましたが、田路さんに来てもらってから、態勢整備がきちんとできるようになった。仕事がマニュアル化され、組織として動けるようになったことが一番大きい」と語る。

その基盤となるのが、国際規格ISO9001の認証取得を通じて構築してきた品質マネジメントの仕組みである。業務の実行、点検、改善を継続し、態勢整備を日常業務に組み込んできた。「仕組みをつくり、動かして、チェックし、変えるところは変える。その繰り返しが基本です。ISOのため、手数料ポイントのためにやるのではなく、日常業務の中で改善を続ける。それが普通になっているのが理想です」と田路室長。岩井社長も「社員はあまり意識していないと思います。ISOに組み込まれたことをそのままやっていれば、自然と回っている」と話す。

損保代理店には募集品質やガバナンスの強化が求められる一方、小規模代理店では経営者が営業も担い、態勢整備に十分な時間を割けない場合がある。「態勢整備というと、コンプライアンスのための負担だと受け止める方が多い。でも、そうではない。売上を上げるため、そして上げ続けるために大切なものです。まさに営業の話なんです」と田路室長は強調する。

重視するのは規模に応じた無理のない仕組みづくりだ。「2、3人、あるいは5人程度の代理店で、どうすればいいのか分からないという方々のお役に立てるのではないか」。業務の現状把握と改善課題の整理、マニュアル整備、内部監査に向けた取組みなどを支援する構想だ。代理店手数料ポイント制度についても、評価項目を理解し、必要な対応を進めることが重要になるという。

「資料を十分に読み込めていない代理店もあります。事業継続計画（代理店BCP）の策定など、取り組めば評価につながる項目があっても、やり方が分からず手を付けていないケースがある」。ただし、目指すのは管理業務の永続的な代行ではない。「最終的には自分たちでできるようになっていただかないといけません。代理店が自立して経営していくためのお手伝いをしたいんです」。京都に限らずオンラインも活用し、小規模に支援を始める考えだ。

長年の情報提供活動は、代理店同士の学び合いにも広がっている。2020年8月、新型コロナ禍で集合型勉強会が難しくなる中、梅田会長の発案でオンライン勉強会を開始。今年1月までに44回を数え、全国の代理店が参加している。

テーマは代理店経営、販売手法、事業継続計画、相続、マンション保険、ハラスメント対策など多岐にわたる。外部専門家だけでなく代理店経営者も講師を務め、自社の取組みや課題を共有する。「代理店の皆さんが抱えている悩みをテーマにしています。営業的な内容もあれば、経営や労務管理の話もある」と田路室長。岩井社長は「皆さん手弁当でやっていただいて、本当にありがたいことです」と感謝する。

同社は今年3月、4年連続となる健康経営優良法人の認定（中小規模法人部門）を受けた。社員が安心して能力を発揮できる職場づくりも、組織力を支える要素だ。

2012年の取材で梅田会長が掲げていたのは、誰でもできることを、誰もできないくらい続けて実践するという考え方だった。情報提供を積み重ね、個人に依存しない組織をつくる。

返し検討してマニュアルを作成した。

「初めてお話しするお客さまに生命保険の話をするのですから、最初はどうすればいいのか分からなかった。でも、更改業務などが終わった後に『ところで』と自然に切り出せるようになってきました」と岩井社長。田路室長によると、取組みを始めた10月から成果が表れ、11月以降は月300万円程度の販売実績を上げるようになったという。

「毎日ロープレを続け、みんなで話法を改善していく。その積み重ねが大きかった。会社が生まれ変わったように感じています」と田路室長は語る。

岩井社長は「女性中心の会社になったので、その良さを生かしていきたい。同時に、保険という枠だけにとらわれず、いろいろな分野に挑戦したい」と今後の方向性を語る。

その一つが資産形成に関する情報提供の強化である。同社では以前から投資信託を取り扱ってきたが、新NISAの開始などを背景に顧客の関心が高まっている。

「NISAという言葉は知っていても、制度の内容を理解していない方はまだまだ多い。NISAという商品があると思って相談に来られる方もおられます」（岩井社長）

最近では顧客である保育園から依頼を受け、保育士を対象に資産形成のミニセミナーを開催した。参加者は4、5人程度。少人数のため質問が出やすく、手応えを感じたという。「やりたいけれど始め方が分からない方に、知っていただく機会をもっと増やしたい」。今後も企業や職場に出向く情報提供を広げていく考えだ。また、NISAや投資信託による資産形成と、病気や事故などのリスクに備える保険の役割を併せて伝え、「資産防衛」の視点も重視する。

さらに力を入れるのが相続・終活分野だ。相続診断士の資格を持つ岩井社長は、顧客の高齢化と世代交代に課題を感じていた。「親の世代でお付き合いが終わってしまうことも多い。相続を通じて次の世代とも関わり、元気なうちから家族の将来を考えるお手伝いをしたいと思ったんです」

現在は京都市内の書店や商店街で、相続診断士の仲間と定期的にセミナー・相談会を開催。エンディングノートの活用とともに「保険の棚卸し」を呼びかける。例えば免許返納時の自動車保険の中断制度や、相続した住宅・空き家の火災保険の確認など、身近な事例を紹介する。「エンディングノートには保険を書く欄もあります。まず一行でも書いてみてくださいとお伝えしています」。同社は弁護士、税理士、司法書士、不動産事業者などと連携する「みらいふネットワーク」も構築し、相談内容に応じて専門家につなぐ体制を整えている。

その取組みは現在、女性スタッフの営業力強化や専門分野への進出、他代理店への態勢整備支援へと発展している。

岩井社長は「保険業界を取り巻く環境は厳しくなっていますが、これからもこの地域でやっていきたい。そのためには私たちの付加価値をもっと育てていかなければなりません。先駆けて取り組んできたことも、中途半端にせず、きちんと根付かせたい」と語る。

保険を販売するだけでなく、顧客の資産を守り、形成し、次世代へつなぐ。そして代理店経営で培った経験を同業者にも還元する。

「保険やその周辺のことなら、『やっぱりみらいふに』と言っていただけるような代理店を続けていきたい」。3代目社長のもと、みらいふはさらなる付加価値の創造に挑戦している。