

書 評

『保険代理店の生産性1500万円モデル』

尾籠 裕之 著



▽代理店の世界に科学の光あてた1冊  
長らく専門の保険代理店は保険会社の陰に隠れ、契約保険料を競う営業パーソンの位置付けに甘んじてきた。無手勝流、属人的なスタイルの代理店が多かった。こうして中で尾籠氏は代理店

の売り上げについて、手数料を基準にし、それを従業員数で割った生産性(従業員一人当たり手数料)基準を提起するとともに、代理店の世界においても広く一般で活用されているマーケティングセオリーを使い、保険代理店の持続的成長モデル

を提起したのだった。パイオニアとして未開のジャングルに科学の光をあて、予想を立て(仮説)、現場の意欲的な代理店を自ら訪問し、現場の経営者のみならずスタッフからじかにヒアリングして、業務プロセスやどの業務にどれだけ時間を要したかなどを「見える化」したり、仕事のやり方の成熟度レベルを測定したり、顧客の層別化などを進める中でその検証を行い、自らのモデルを鍛え上げていったのだ。

本書は、尾籠氏が2006年に出された『保険代理店の「戦略的業務構築論」』(續文堂出版)で提起された生産性1000万円を目標にする代

理店成長モデル(および2017年出版した『保険代理店成長モデル―仕事のやり方で生産性が上がる』(續文堂出版))の続編とのこと

だ。この「代理店成長モデル」とは、①事務の効率化②事務の役割の拡大③営業活動標準化―の三つで仕事のやり方を工夫することで、生産性1000万円になるといふものだった。

この15年間で、代理店の経営改善努力や保険会社の代理店支援システムの画期的な進展などもあり、事務の効率化が飛躍

した。それは次のようなことが分かってきたからだ。①事務が更改造集や保険料未納対応を行うと、営業が行うよりも成果が上がる②営業は相変わらず

トコルや更改造集に積極的に取り組んでくれる。こうした現状の課題を解決するだけで、かなりの生産性向上を期待できるといふのが生産性1500万円モデルを提言する根拠だといふのである。その核心は、事務が更改造集や保険料未納対応を行うと、営業が行うよりも成果が上がる②営業は相変わらず

に「見える化」したり、仕事のやり方の成熟度レベルを測定したり、顧客の層別化などを進める中でその検証を行い、自らのモデルを鍛え上げていったのだ。

▽保険代理店成長モデルのアップデート

理的に進み、事務スタッフも顧客接点近くに振り向けることが可能になってきて、生産性が1000万円に近付いてきたことが実証されつつあるが、

ず更改造で追いまわられていて新規獲得ができていない③社長が持っているノウハウが営業に伝わっていない④事務がゆとりを持ってくるとファース

トコルや更改造集に積極的に取り組んでくれる。こうした現状の課題を解決するだけで、かなりの生産性向上を期待できるといふのが生産性1500万円モデルを提言する根拠だといふのである。その核心は、事務が更改造集や保険料未納対応を行うと、営業が行うよりも成果が上がる②営業は相変わらず

るが肝となっている(第2章・生産性1500万円モデルの構造 図2-3を参照)。

保険リスクが高く代理店を信頼している顧客層を営業が担当し、その役割は、顧客との関係維持と顧客の契約を100%自社契約にすること(第5章で営業の役割を上げている)。また、新規獲得(案件創出)のプロセスを、「案件会議」で代理店の仕組みとして作り上げることにチャレンジするように促している

落ちがないようにする方が良いという考えに基づいている(第3章で事務の契約継続担当について取り上げている)。事務の役割は契約維持と業務品質向上で、新たに組織力向上(PDCAを回す)とITの積極活用が加わる。既存の事務作業の標準化を進める手段としてPDCAを回し(第

現場で確かめた得難いヒントに満ちた1冊

[評者] 中崎 章夫 (保険ジャーナリスト・インスウオッチ編集人)

筆者が提唱する生産性1500万円モデルは、魅力度と信頼度で顧客を層別化し、どの顧客にどのだけ時間を使うか(成功確率の高い案件選び)を「見える化」すること

前記以外の顧客層の更改造は事務が担当する。これは定型的な活動で継続

4章で組織力向上について取り上げている)、事務作業の自動化を進める手段としてITを積極的に活用することがポイントとなる(第7章のIT活用、グループウェアとRPAの活用が参考になる)。

そして社長の役割は、代理店の将来のために新たな市場を開拓することだといふ。

本書には、現場代理店のトップや従業員から直接聞いて確かめた得難いヒントがちりばめられ、それがまたその提唱するモデルの説得力を生んでいるのだと思う。そして実際に読みやすく、胸にストンと落ちるものも、こうした現場実践のフィルタを通してあるからなのだろう。事例やコラムもスパイスが効いて、ためになる1冊である。  
(四六判/180頁、保険毎日新聞社刊、21年9月1日発行、税込1870円)