

保険代理店の持続的成長モデルに挑む～「標準営業活動」について～（第4回）

岡武 和暁

今回は『保険のOSS』で「標準営業活動」に取り組む前に行ってきた2つの事をお話しさせていただきます。いずれも、尾籠さんの著書『保険代理店の成長モデル』の中で、保険代理店成長の前提条件として挙げられている項目です。

1つ目は事務のゆとりを作り、事務スタッフを戦力化することです。今でこそキャッシュレスは当たり前になっていますが、OSSでは1997年7月からキャッシュレスに積極的に取り組んでいました。その頃は今と違って、更新前月の25日頃までに手続きを終えて、保険会社に書類を提出する必要がありました。ですので、「キャッシュレス＝早期継続」でした。現金を扱わない事による事務効率化の大きさは、既に皆さんも実感されていると思います。これに加えて早期継続を実践することにより、満期日（締め切り）に縛られる活動が少なくなり、事務所全体の仕事にゆとりが出てきました。そこで徐々に事務スタッフの役割を拡大して行きました。電話募集、更新の準備、事故対応等、それまで営業スタッフが行うのが当然と考えていた業務を事務スタッフが担うようになっていきました。また、2005年からは事務改善について、ビジネスプラスサポート社 (<https://j-bps.com/>)の指導を受けるようになりました。現在もOSSの事務スタッフ2名が、同社の「事務担当者スキルアップセミナー」を受講中です。（2020年10月～2021年3月まで、毎月1回で計6回シリーズ）

2つ目はお客様の層別化です。きっかけは2001年11月22日※の大成火災の経営破綻でした。それまでOSSでは、損保については全て大成火災の契約でしたので、破綻を受けてバタバタの日が続きました。問題解決のため、2002年2月に尾籠さんの「お客様の層別化」支援を仰ぎました。その結果、「OSSとして本当に大切なお客様は誰か？」ということがよく分かりました。破綻後の業務多忙の中、限られた時間は本当に大切なお客様に充てるよう活動の重点を変えて行きました。

（保険のOSS所長 <https://www.oss-ins.jp>）

※余談ですが、本日11月23日は「勤労感謝の日」ですね。大成火災の破綻を受けて19年前の今日は終日働いていました。この経験があったからこそ、働ける環境のある有り難さや事業を永続させて行くことの大切さを痛感しました。個人的には「勤労できる環境に感謝する日」だと思っています。