

## 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8回）

岡武 和暁

尾籠裕之さんからご指導頂いた「標準営業活動」の中で、一番参考になったのは“活動の振り返りの重要性”についてでした。尾籠さんから、「PDCAの内、P（計画）やD（実行）はされるけれど、C（振り返り）、A（改善取り組み）をされている代理店はほとんどありません。特に重要なのが振り返りです。」と聞かされました。それまでOSSでも、きちんと活動の振り返りができていませんでしたので、とても耳の痛い話しでした。

振り返りに関するアドバイスの中でも、「振り返るべきなのは挙績（収入保険料、売上）ではなくて、実際の活動やそれに対するお客様の反応」と言われたことは非常に新鮮でした。それまで保険会社から問われるのは、「数字（挙績、収保、件数）」といった事項ばかりでしたので。（今でもそうかも知れませんが…）

それからは朝礼の中で、営業スタッフから前営業日の活動について振り返ってもらうことにしました。内容は、「訪問前に打ち合わせた活動を実際に行ったか？」「その際のお客様の反応はどうだったか？（快諾、躊躇、拒否、等）」といったことを話してもらいます。毎朝愚直に行っています。

継続は力なり。こうした振り返りの活動は尾籠さんにコンサルをお願いした2014年3月から続けていますので、始めてから7年が経ちました。その効果は予想以上に大きく、取り組み始めた2014年度から今年度まで売上高（手数料収入）は7年連続の増収です。今年度はコロナ禍の影響で損保は苦戦しましたが、その分生保で売上を確保できました。

以下も尾籠さんの教えです。「代理店経営者はみんな口では売上を増やしたいと言っているけど、本気で増やしたいと思っている人は5%ぐらい。売上に影響する最も大きな要因は、経営者の絶対に増収するという強い思いです。」

（保険のOSS所長 <https://www.oss-ins.jp>）

**【閑話休題】**2013年始め頃、私は「ライフネット生命」のニュースリリースに強い“違和感”を覚えました。「保有契約数は順調に伸びており、保険金の支払いが減っているため増収増益」大数の法則からしておかしいではないか？そして見つけたのが以下のデータでした。「定期死亡保険」の「死亡保険金」の件数をご覧ください。

[https://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/payment/number/1189755\\_1708.html](https://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/payment/number/1189755_1708.html)