

仕事の中に「感動」を！（35）

～ 代理店間の交流 ～

◇事務所の相互訪問

先日、友人の代理店経営者Hさんとお互いの事務所を訪問しました。経営者だけでなく、お互いのスタッフも複数連れての見学会でした。

Hさんは、元々メーカーでシステム開発に関わられていたので、システムにとっても明るい方です。また、私どもがこれから取り組もうとしている“課題”に、何年も前から取り組んで来られ、既に成果も出していらっしゃいました。

逆にHさんの方は、私どもが実施している「ペーパーレス」や「お客様サービス」に関心を持たれておられました。

二人の話し合いの中で、お互いの事務所訪問が実現することになりました。

◇事務所見学

まずは私どもから4名で、Hさんの事務所を訪ねました。

お互いの自己紹介に始まり、事務所のシステムの組み方、使い方を教えて頂きました。圧倒的な知識と経験に裏打ちされたシステムだけに、完成された代理店のシステムのあり方を体現されておられました。

また、“課題”に対する取り組みについても、苦勞されて来られたお話しや、我々の知らなかった様々な機能や裏ワザなどを、懇切丁寧に教えて下さいました。

最初は緊張していたスタッフ同士も、時間とともにお互い親近感を覚えて行ったようでした。

◇ご来店

しばらく時間を置いて、今度はHさんの事務所から4名の方が『OSS』事務所にご来店されました。既に面識のあるメンバー同士ですので、情報交換は終始和やかなムードで進みました。

最初は「ペーパーレス」について、弊社の事務リーダー草川に質問が相次ぎました。「当初、抵抗感はなかったのですか？」「ペーパーレスを実施してから、紙がなくて困ったことはないのですか？」といったものでした。草川からも本音ベースで回答させて頂いていました。

弊社で実施している「お客様サービス」についても、実際のツールや販促品をお見せしながら、説明させて頂きました。

2日間とも朝から夕方まででしたが、あっという間に感じた楽しく濃密な時間でした。

◇交流の成果

交流を通じて『OSS』では、2つの事に取り組みました。

1つ目はシステムの再構築です。実際には、Hさんのノウハウをかなり採用させて頂きました。その結果、業務効率が飛躍的に改善できました。

2つ目は“課題”への取り組みです。長年“課題”に取り組んで来られたHさんや皆さんのお話しを実際に伺って、スタッフは漠然と不安に感じていたものが、「やれば出来るのではないか。」と感じてくれたように思いました。その後、実際にスタッフ全員で“課題”に取り組み始め、徐々に成果に結び付いてきています。

事務所のスタッフは、あまり他代理店さんの事務所を訪問する機会がありませんので、今回の交流はとても楽しく勉強にもなったようです。また、自身の事務所内で当たり前に行っていることでも、他の代理店にとっては参考になるのだということも、お互いのメンバーが感じたように思いました。

Hさん始め事務所の皆様、有意義な情報交換の機会をありがとうございました！

(保険のOSS 所長 <http://www.oss-ins.jp>)