

Interview: 2



株式会社 マインドエージェンツ
 (京都支社所属)
 代表取締役 (代理店店主)

森平 晃司
 Morihiro Koushi

1981年6月日本火災研修生として入社、
 1983年6月森平保険事務所開業。
 好きな言葉は「感謝」。
 (常に感謝の気持ちを持つこと)



株式会社 マインドエージェンツ
 (京都支社所属)
 生保専任担当 (現在のご担当者)

北波 秀兼
 Kitaba Hidekane

2013年NKSJひまわり生命入社(近畿LC
 支社)、2018年マインドエージェンツ入社。
 好きな言葉は「努力で足し算、
 協力で掛け算」。

いただいた感謝の **コエ**

10年更新の医療保険にご加入頂いているお客さまで、前回の自動更新の際に終身タイプへの見直しをご希望され、前担当
 者をご提案しましたが諸事情により、見送らざるをえませんでした。

諸事情を勘案し、5年経過後に再度見直しをしましょうというお話になり、5年がちょうど経過したタイミングで前担当者がお声
 がけしたところ、ご本人は失念されていたようで、お約束どおりご案内させて頂いたことに感銘を受けておられました。

損保の契約者でもあり、ご両親の頃から20年以上のお付き合いのある方で、今回現生保専任担当へ引継ぎ対応しましたが、
 引継ぎも同席の上丁寧にご案内いただき、見直しの内容や現担当者の対応にもご満足いただいたことで、「保険はマインドさ
 んに任せておいたら安心で間違いありません。」とお褒めの言葉を頂いたそうです。

Q1 まさにFDの実践だと思いますが、
 ひとつひとつ覚えているのでしょ
 うか？

A **森)** 毎年使っているダイアリー
 ノートに情報を書き留めています。
 覚えているというより書き留めてい
 る感じですね。タイミングにあわ
 せてお客さまにご連絡すると、「え？

そうやったなー、ありがとありがと」
 と感謝の言葉をいただきます。

原点は、日本火災の研修生時
 代に付けていた見込み客ノートです。
 今では、情報は管理ファイルにも
 入力しています。お客さまには、「言
 わないとしてもらえない」から「言っ
 てもないのにしてもらえる」と思っ

ていただけるようにしています。

北) さらに管理ファイルはこの
 秋からシステム化して、社内で一元
 管理をすすめています。月1回の
 会議では、情報を共有して話し合
 いながらお客さまへの対応を決め
 ています。担当者任せでなく、意見
 を出し合い、会議で決めていくこ

とで全体の品質が上がっていきます。私たちの仕事は「お客さまに気付きを与える」ことが重要です。そのため、お客さまに「伝わる」分かりやすい表現や言葉、資料を用い、新しい気付きをお届けすることを大切にしています。

Q2 お客さまとの繋がり方で工夫していることはありますか？

A 北) 私たちは損保も取り扱っていますが、**一人の募集人に任せきりにするのではなく、生・損それぞれの専任がいて、お客さまを2枚看板でお守りする形をとっています。**生保担当の私には初めてのお客さまでも、お客さまにとっては既に(損保で)慣れ親しんだ会社のひと、という安心感を持っていただけ、初めてではない感覚で商談をスタートできます。

森) お客さまからみると関係性が途切れにくく、継続しやすいともいえます。**万一お客さまに不満の声があっても、損保か生保のどちらかは残っているのを声を吸い上げやすいです。**また、役割分担をすることで、私たち自身も時間創出ができます。

Q3 アフターフォローで大切なことは何だと思われますか？

A 森) 接点という意味では、損保も取り扱っているのは有利ですが、**細かい配慮は必要です。たとえば郵便物や請求書をお送りしたときや戻ってきたときは必ず電話をしています。**そうすることで、私たちが身近に感じてもらえますし、お客さまからも気楽に電話していただけます。ときどき全然関係ない電話もありますが(笑)

北) 継続して続けられるかどうか重要だと思っています。

森) **「無理せず続けられるように。構えずに。」**が大切なんです。

北) きっちり全員がやれることを

やっていきたいですし、もっと情報発信はしていきたいですが、どれだけ時間をかけずに有効な情報を発信できるかがポイントと思っています。

Q4 この仕事をやっていて良かったと感じたことを教えてください。

A 森) 前職はどちらかという会社ファーストで利益優先でしたが、今は**お客さまの立場で考えるのが全てです。**そういう仕事に就けたのはよかったと思います。あとは、どこにいても資料がなくても仕事ができることですね。お話をできれば仕事につながる。同窓会でも(笑)「ちょっと話きてくれへん?」と言われてもらえると嬉しいです。

北) **「金えてよかったです」「全部お任せします」と言ってもらえるとありがたいですし、その言葉に辿りつかないといけないと思っています。**最初にご契約いただいたお客さまの奥さまに、「これで何かあっても大丈夫ですね、この子たちのことをよろしくお願いします」と言われ、その言葉に**「こんなに責任が重い仕事なんだ。絶対に一度始めたら辞められない仕事だ」と心底この仕事の意義と責任の重さ**

を痛感しました。その体験が今でも自らの仕事に対する姿勢の礎になっています。

Q5 これからの目標を教えてください。

A 森) 経営理念に「あたり前のことをあたり前に」を掲げていますが、**世間一般のレベルではなく、マインドの「あたり前」のレベルを上げていきたい**と思います。

規模も大きくして、専門性の高い人材を増やしていきたいですね。

北) **情報発信の仕組みを作ること**です。時間や距離という壁を取り払えるオンラインは便利であると同時に脅威でもあります。私たちは地元密着型の代理店としてやってきましたが、より高いレベルの情報提供をしてくれれば、お客さまは地元に拘る必要はないですね。早く対応し、チャンスにしたいです。

Q6 代理店・募集人の皆さんへのメッセージをお願いします。

A 森) やってきた結果、お褒めの言葉をいただいただけです。読んでいただいて、こんなやり方もあるんだ、という一助になれば幸いです。



森平社長:「あたり前のことをあたり前に」でご丁寧にと言ってもらえる言動を心掛けること
北波さん: 一期一会を大切に (左から) 京都支社 進士副長、株式会社マインドエージェント森平社長、北波さん