埼玉県

代理店登場

「保険VOS」を活用し顧客情報をデータ化

株式会社セントラル/セントラル保険

宮城 進社長 ／ 島﨑 俊行副社長

秩父地域では、数年前から代理店手数料問題が取り沙汰され、ほぼ同水準の挙績規模だった『秩父損保センター』と『宮城保険事務所』は経営統合について協議。将来を見据え2018年3月、『株式会社セントラル』として再出発した。西武鉄道西武秩父線西武秩父駅前の『セントラル保険』に宮城進社長／島﨑俊行副社長を訪ね、2年間の成果を聞いた。

（取材・小柳博之）

宮城社長

島﨑副社長

〈沿革〉

『秩父損保センター』（昭和52年）は、島﨑武重郎氏が日本火災の代理店研修生から出発し開業。その後、島﨑武平商店の兼業代理店『大秩父』（大正11年創業）を吸収合併。

『宮城保険事務所』（昭和51年創業）は、社会保険労務士事務所を経営する宮城敬三氏が副業として設立した興亜火災代理店。

両社は、平成30年3月に合併し『株式会社セントラル（セントラル保険）』を設立。宮城進社長／島﨑俊行副社長／島﨑武重郎会長／宮城敬三相談役体制を敷いた。

経営基盤整備を推し進める

保険代理店の組織化を第一義に

●経営ビジョンおよび現況

「当社は、挙績1億円強の2代理店が統合し、その後三者間スキーム代理店や自動車整備工場など提携代理店が加わりました。現在は3億円ほどです」

役職員含め募集人8名体制の事務所。会長および相談役は第一線から退いた。

「当面する経営課題は、地域における損保ジャパン代理店の中核機能を発揮できるよう体制を整備することです」

併せて業務遂行能力の拡充を掲げる。

「『宮城保険事務所』は、宮城相談役が勤務先の組合活動の中で社会保険労務士資格を取得したことが発端です」

その後独立し、社会保険労務士事務所を開業。

「宮城相談役は、市会議員活動と『秩父中小企業労務協会』を経営する中で、昭和51年に副業として『宮城保険事務所』を開業しました。代申会社は、親戚が興亜火災に勤務していたため興亜火災を選択しました」

『宮城保険事務所』は、個人客主体の保険代理店。一方、『秩父損保センター』は、地域の法人客をグリップしていた。

●秩父の地域性及び保険代理業の歩み

「秩父は、かつてセメントの街として一世風靡しました。秩父のセメントは、中国の低価格セメントに押され低迷し、現在は特殊なセメントを製造するのみです」

埼玉県秩父市と横瀬町に跨る武甲山は、高純度の石灰石を豊富に埋蔵する日本屈指の大鉱床。不純物が少なく良質なことで定評がある。

「秩父の有力企業は、1950年に創業したキヤノン電子などです」

電子部品関連の事業所や製造業者も多い。

「秩父は元々、桐生や八王子などと並び絹織物『銘仙』の産地として発展しました。損害保険代理業は、そうした銘仙業者が副業として始めました」

そして、本業が衰退し、専業代理店への道をたどる。島崎武平商店の『大秩父』は、そうした保険代理店の一つ。

●役割分担および将来ビジョン

「私は、経営者として経営的な決定事項や人事・総務的な役割を担います。島崎副長は、日本興亜損保勤務を経て『秩父損保センター』を引き継いでおり、損保会社で得た知見を生かしています」

営業成績など数字的な管理や営業政策全般を統括する。

「島崎副社長とは、二回りほどの年齢差があります。世代的には、私は島崎会長に近いと言えます」

翻って言えば、次代は島崎副社長が担う。

「当社は、いわゆる承掛け人事ですが、これを将来的に継続することはありません」

将来ビジョンを明確にした上で、事業を統合した。

「保険代理店業界を見渡すと、暫くは統合や提携等により増収基調を確保できると思いますが、その先に待っている超高齢化社会や人口減少を考慮すると前途多難です」

保険会社が推進する小規模代理店の集約化が数年先に一巡することを念頭に置き、経営基盤整備を推し進める。

●島崎副社長の目指す保険代理業

「私は、家業としての保険代理店では駄目というスタンスです。日本興亜損保では、新潟支店新発田支社に勤務しました」

プロ代理店や自動車ディーラー、自動車整備工場など幅広く担当した。

「サラリーマンとして損保に携わり、さまざまな保険代理店さんと接点を持つことができました」

大きなアドバンテージを得たと感じる。

「矛盾した話ですが、私は家業で働くことに大きな抵抗感がありました。それは、組織化しなければ保険代理店は生き残れないと考えるからです」

保険代理店の組織化を第一義に掲げる。

『秩父損保センター』で保険募集のあり方を学ぶ傍ら、私は代理店研修生や事務職を採用するなど企業化にチャレンジしました」

この結果、売り上げ規模を超える人員配置に陥り、事務所は家族と従業員合わせて6名体制だった。

「父と母が抜け、『秩父損保センター』からは4名が合流しました。副業時代から合算すると、私は4代目です」

生糸を生業として、曾祖父の代に日本火災代理店として出発した。

「家業の糸屋は、父の代まで続きました。しかし父は、専業代理店を志し代理店研修生に応募し開業しました」

『大秩父』は、『秩父損保センター』に収斂。

「副業時代のお客さまは、本業のつながりですから、自ずと法人先が多くなります」

機織りや糸屋、買継商（仲買人）など、当時からの取引先を中心に、顧客を少しずつ増やしてきた。

専属代理店として生き残る

合併前に各種顧客管理システムを検証

●独自の代理店システム

「保険会社の代理店システムからすると、乗合代理店への移行は現実的ではないと私は判断しました」

専属代理店として生き残ることを決断し、合併に合意。合併前に、各種顧客管理システムを検証した。

「『サイボウズ』や『保険VOS』など代理店システムを導入している数代理店を訪ね、実際の感触を確かめました」

最終的に『保険VOS』を採用した。

「当社では、顧客対応履歴や顧客特性等を入力し、日々の業務に生かしています」

『保険VOS』は、インターネット環境があればどこでも利用できるwebビジネスアプリ。

「営業支援や顧客管理機能を一元的に管理できます。IP電話機能や社内の情報を共有する機能も備え、NTT共同ゲートウェイとも連携しています」

他社と異なる方策や差別化が肝心。

「イベント・ベースド・マーケティング機能やレーダー機能は、ライフイベント間近な見込客や、すぐにお訪ねできる見込客を瞬時に発見できます」

スケジュール機能や日報機能を活用すると、オフィスと外出先の境目がなくなる。

「これまで生保、損保など保険契約ごとに分かれていた顧客情報を、名寄せの手間なしで顧客の氏名からまとめて確認できます」

顧客の保険加入状況を素早く確認することはもちろん、顧客対応も確実かつスピーディーに行える。

「保険募集では、コンプライアンスに基づいた顧客対応が肝心です。通話録音機能や募集人管理機能で、見込客へのコンプライアンス対応がチェックできます」

顧客との電話内容や事故対応履歴も残る。

「着電ポップアップ機能を使うと、それらの履歴を基にスピーディーできめ細かな対応が可能です」

ペーストベースで保管していた顧客情報をデータ化し管理できる。

「顧客ごとにアクセス権限の設定もでき、必要な情報を必要な募集人のみが閲覧することもできます」

料金体系は、1ID当たり3000円ほどと手頃。

「コストとシステム内容を天秤に掛け、『保険VOS』を導入しました」

『保険VOS』の魅力は、クラウドのデータ量に応じて料金が拡大する従量課金を採用していないこと。

【宮城 進社長メモ】

①労働保険事業組合秩父中小企業労務協会会長

②明治大学工学部建築学科／明治大学大学院工学研究科博士前期課程修了

③1961年12月生まれ／58歳

④建材メーカー研究所に就職し8年間勤務／1995年から『宮城保険事務所』に従事

⑤「私は研究者向きですから、営業センスに長けているとは思いません。ただ、保険のシステムを正確に理解した上で、お客さまにかみ砕いた説明を行うことは苦になりません」と自己分析。改正保険業法の要求事項に照らし合わせて業務を遂行する。

【島崎俊行副社長メモ】

①2007年4月日本興亜損保入社

②信州大学工学部機械システム工学科卒業

③1983年5月生まれ／37歳

④2010年から家業の『秩父損保センター』に従事

⑤「私は数学や物理が好きで、アルペンの競技スキーをやっていたことから、長野県の恩師近くの信州大学工学部を受験しました。親戚が日本興亜損保社員だった影響で、就職は保険会社に絞りました」。最初に内定が出た日本興亜損保に迷わず入社した。「事務所の経営統合は未来を見据えて」と明快。