

保険代理店の人材教育

② ソニックジャパン

理念・ビジョンの共有が最も重要

保険代理店の人材教育の取り組みを紹介する連載の第2回目は、大阪
市西区に管理業務として本社を、東京都港区に営業企画として東京本社
を構え、全国29拠点(2018年11月1日現在)で事業展開する訪問型
広域兼合代理店のソニックジャパン。

企業理念や経営 ビジョン、FD 宣言などを繰り返し教育

同社は、複数の保険会社の中から顧客のニーズに合った商品を提供する総合代理店として05年10月に設立。現在は全国29拠点で事業展開しており、約250人の社員が在籍している。

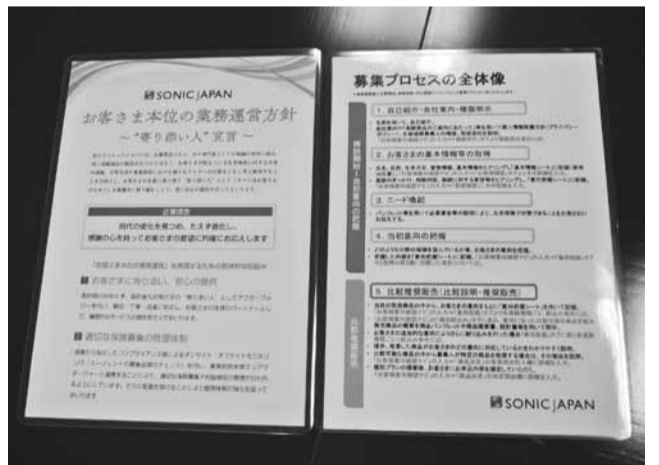
拠点は北海道から鹿児島まで全国にあり、在籍



森川取締役(左)と水野社長

初意向や推奨理由などが不明確だった場合は改善指導することで、個々のエージェントのスキルアップにつなげている。

また、商品研修やロールプレイング研修などは、全国の拠点で同じ研修ができるよう、研修用動画を自社で作成し、活用している。例えば、新商品のワンポイント動画、税法やその留意点に関する動画などを、保険



エージェント全員が携帯しているFD宣言と企業理念が記載されたカード

自発的に参加する研究会立ち上げる

が記載されたカードをエージェント全員が携帯している。

水野社長は「商品知識や販売スキルの向上は当然必要だが、それ以上に同じ理念・ビジョンを持つことが重要だ。研修を1回実施しただけで身に付くものではないため、繰り返し行うことが大切だ」と強調する。

各拠点の教育・指導・管理体制構築

同社では、改正保険業法対応に取り組み中で、各拠点の教育・指導・管理についてもしっかりとした体制を整えるため、事業統括本部の下に、東日本、西日本、九州地域の各拠点をそれぞれ統括するエリアマネージャーを配置するとともに、全エージェントのコンプライアンス関連を指導・管理

後検証が可能となり、当

するコンプライアンス室を設置した。

エリアマネージャーは、各拠点の研修の実施

状況や「お客様意向確認ナビ」への入力状況などをチェックする他、早期解約や高齢者募集、顧客不満足の声などに関するオフサイトモニタリングを定期的に行っている。

経験豊富なエージェントのノウハウ共有

同社は、これまで実施してきた各種研修を踏まえ、講師からの一方的な講義は現場に生かされにくいと考え、17年から、エージェントが自発的に勉強する場として「中小法人マーケット研究会」「事業承継・相続対策研究会」「ライフプランニング研究会」「損保マーケット研究会」を立ち上げた。

これらの研究会は、経

験豊富なエージェントが講師となり、知識やノウハウ、成功事例を共有するセッションと、保険募集や顧客対応などに関する悩みや課題を意見交換するセッションを設けている。エージェントの自発性を促す観点から人数制限を設け、任意参加にしているが、今まさに現場で実践して成功している方法が共有できるとして、参加者からは好評だという。

水野社長は「現場で生かすための教育で最も効果的なのは、現場で活躍しているエージェントから成功事例を学ぶことだ。当社には経験豊富なエージェントが多数在籍していることから、どの研究会も人気が高く、参加したくても参加できないエージェントがいるほどだ」と強調する。

また、森川取締役は「研究会への参加は、エージェントが当社に在籍する価値になると考えている。今後は支部の立ち上げも含め、全国で研究会が開催できるように拡大していきたい」と語る。