

株 保 険 ム ツ ゴ ロ ウ

# 特質を徹底的に追求し経営理念に

福岡県大牟田市の代理店、(株)保険ムツゴロウ(西原英夫社長)は同市の人口が減少傾向で推移しているという逆境の中、着実に業績をアップさせている。同社は資本金300万円、西原氏のほか、4人のスタッフによって運営されている。現在の顧客数は951人、2008年3月末の取扱保険料実績は2億2546万円。同社の特質を徹底的に追求し導き出した「何が何でも、あなたを守ります!」を経営理念とし、これを核にホームページ、イベントなどを展開するマーケティングサイクルを構築。顧客の視点に立つことを何よりも大切にしており、保険会社の代理人としてだけでなく、顧客の代理人として、地域密着型の事業を展開している。「最良かつ聡明なプロフェッショナル」として、妥協せずにサービスを提供する」と語る西原氏にこれまでの取り組みと成果を聞いた。

## 感謝の気持ちを忘れない

西原氏が保険代理店を設立したきっかけは「福岡で暮っていた父親が、がで倒れたため、29歳の時、保険代理店のことを知り、近所の保険代理店の紹介で住友海上(現三井住友海上)の代理店を経営していた」という。



西原氏 近所の保険代理店の紹介で住友海上(現三井住友海上)の代理店を経営していた



西原氏(左)とスタッフ

# 地域密着型の事業を展開

とき、当時住んでいた山口県から急ぎ、福岡に戻ってきたことだ」という。その後、研修期間も営業目標の達成に切り替えた。「入社直後の3カ月間は必死に走り回っただけで、何をしていたのか、よく覚えていない」という。その後の研修期間も営業目標の達成に切り替えた。

「このままではまずい」と思い、飛び込み営業に切り替えた。「入社直後の3カ月間は必死に走り回っただけで、何をしていたのか、よく覚えていない」という。その後の研修期間も営業目標の達成に切り替えた。

## 保険以外の情報提供が大切

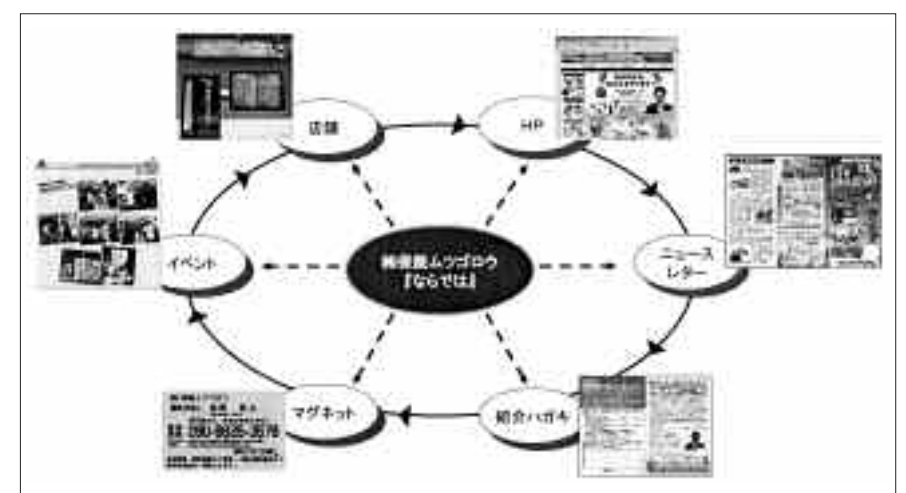
西原氏は独立し、(有)西原保険サービスを創業し

独立後、約4年間で一般種目の実績が5000万円を超えた。「代理店は保険を売るだけでなく、お客さまに保険以外の情報を提供していくことが大切だ」ということを、身をもって

増え、本来の代理店の仕事の本質はどこに行っても変わらなかったと考えることが多くなった」と当時を振り返る。保険業界における代理店が大型化される流れの中で、自分が選択すべき今後の方向性



保険ムツゴロウHPのトップページ



マーケティングサイクル

## 新しいビジネスモデルの確立へ

地域密着に徹底的にこだわって、顧客の視点に立つ、同社の特質を核としたマーケティングサイクルを循環させる取り組みが奏功し、集客においても、飛び込み営業や電話によるアポイントメントに頼らない、紹介をメインとしたビジネスモデルを確立させている。

「今年2月ころからは紹介が毎日入るという状態になっている」という。西原氏は今後の事業展開について、「マーケティングサイクルによって、お客さまに喜んでいただくとともに、当社のスタッフも固有の長所を生かしながら成長し、それを代理店事業の発展につなげていきたい。代理店の新しいビジネスモデルを確立する」と意欲を示す。

た。しかし、1年間は業績が伸びなかった。当時、同社の契約の9割を個人契約が占めていた。成長路線に乗せるためには法人開拓をしなければならぬと考えた。損保会社の研修で連送業の開拓手法を知り、連送会社を軒並み訪問し、保険の話ではなく、経営セミナーや就業規則の提案、経営コンサルティングを中心とした交渉を行った。最初はほとんどが門前払いだったが、次第に顧客数が増えていった。

感じた」という。このころの営業手法が身に付き、今でも法人の契約者には経営上のあらゆる方面からの提案を行っている。そのとき、(株)船井総合研究所の経営コンサルタントである千田琢哉氏のセミナーに参加。「千田氏の講演の中に自分が探していた代理店像を見つけた思いがした」と強調する。2007年3月下旬から、西原氏と船井総合研究所は業務改革のためのプロジェクトを開始。大きな成果を得たという。

地元に感謝し 原点を忘れず 経営理念である「何が何でも、あなたを守ります!」はプロジェクトの中で、従業員との面談、顧客へのインタビュー、会社を取り巻く環境の分析を行った結果、ほかの代理店にはない独自の特質として導き出された言葉だ。現在は、この経営理念を核に「言行一致」を旨とした事業を展開させている。会社名も(有)西原保険サービスから、(株)保険ムツゴロウに変えた。「ムツゴロウは、有明海にのみ生息する魚で、愛嬌があるが、いったん敵と対峙(たいじ)すると、背びれを立て、体当たりしながら闘う。その姿を当社にも重ね、『地元に感謝し、原点を忘れず、いざ

昨年10月には「第1回お客さま大感謝祭」を開催した。会場となった同社オフィスに隣接する駐車場に、お菓子詰め放題コーナーや無農薬の米・味噌直売コーナーを設置。既存の契約者や、その友人、知人など約70人が参加した。西原氏は「保険代理店の仕事に携わり、あれほど楽しく仕事できたのは、かつてないというくらい感動的なイベントだった」と語る。

「今年2月ころからは紹介が毎日入るという状態になっている」という。西原氏は今後の事業展開について、「マーケティングサイクルによって、お客さまに喜んでいただくとともに、当社のスタッフも固有の長所を生かしながら成長し、それを代理店事業の発展につなげていきたい。代理店の新しいビジネスモデルを確立する」と意欲を示す。

「今年2月ころからは紹介が毎日入るという状態になっている」という。西原氏は今後の事業展開について、「マーケティングサイクルによって、お客さまに喜んでいただくとともに、当社のスタッフも固有の長所を生かしながら成長し、それを代理店事業の発展につなげていきたい。代理店の新しいビジネスモデルを確立する」と意欲を示す。