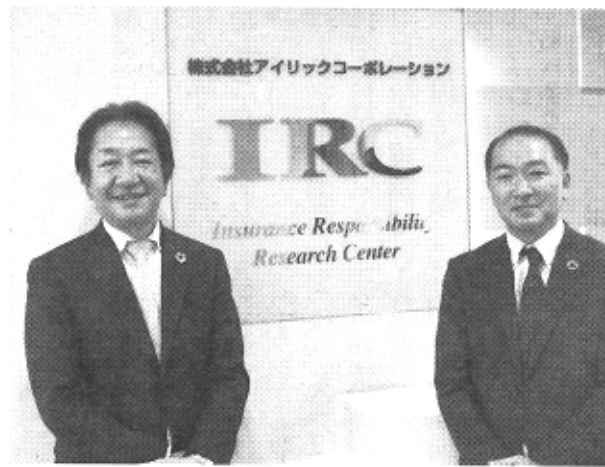


業務品質評価運営認定取得代理店の取組み 4 アイリックコーポレーション

分かりやすいコンサルで高い評価



勝本社長 (左)

全国に来店型保険ショップ『保険クリニック』を展開するアイリックコーポレーションは、保険販売事業に加え、ソリューション事業、システム事業の三つの事業に取り組んでいる。代理店評価運営制度対応では、顧客対応や社内教育などの取り組みに注力。生命保険の比較・分析システム「保険IQシステム」を活用した分かりやすいコンサルディングを提供する取り組みに加え、募集人のレベルに応じて3段階に分けた社内教育制度を多くのフランチャイザーに展開している点などが生保協会から高く評価された。代表取締役社長CEOの勝本竜二氏に同社の取り組みや業務品質評価運営制度の課題などについて聞いた。

——貴社の概要を。  
勝本 当社は、三つの事業に取り組んでいる。一つ目は、保険販売事業で、現在全体の約50〜60%のシェアを占めている。二つ目は、ソリューション事業で、保険クリニックの概要を。ニックのフランチャイズ展開や、当社が運営する保険クリニック以外の保険代理店や金融機関向けにシステム提供や、販売支援などの取り組みを進めており、地方銀行などへのシステム提供やコンサルティングなどにも携わっている。この分野は、全体の約30%を占めている。また、子会社を通じたシステム事業を展開しており、官公庁などに向けてデジタル技術の提供なども行っている。国税局の確定申告関連で、スマホで確定申告した場合に源

ドルが高かったと思う。当初は、独自の文化を持った代理店が集まるため意見がまとまるのかという不安があったが、生保協会がリードしてくれたことで、方向性がきちんと決まった。評価項目には、ハードルの高いものもあったが、議論を重ねていくうちに取り組まなければいけない時代であることが全員が認識し納得できたことが多かったことに意味があった。

——同社の取り組みで評価されたことは。  
勝本 まず顧客対応の項目で高い評価を受けている。例えば、店頭にあるスターやパンフレットを

——今後取得を目指す代理店にメッセージを。  
勝本 業務品質評価制度は、生保協会や多くの代理店と議論を重ねたことでできた自社の状況を

協会と協力してさらなるブラッシュアップ必要

泉徴収票を読み取る技術は当社が提供している。三つの事業の売り上げは毎年進展し続けている。——ワーキンググループに参加して。  
勝本 1000人以上の募集人を抱える代理店の社長たちを集めることは生保協会としてもハ

当社の「保険IQシステム」という生命保険の比較・分析システムを活用してコンサルディングを実践していることがお客さまにとって分かりやすい取り組みであることに加え、情報提供では、保険商品を比較する上で、お客さまが理解しやすい

設置し、お客さまに業務品質評価運営がどのようなものなのか、当社が認定された代理店であることを知ってもらうような取り組みを行っている。今後各店舗にデジタルサイネージを設置しているため、協会が作成した動画を流すことを通じ

P D C Aサイクルの中で、P D (計画・実行)の部分の評価対象になるため、C A (評価・対策・改善)に関する取り組みが重要になる。3年ごとにP Dの部分を見直した時に継続して実行できているかや次のステップに行く準備ができている

どうかは常に評価しているかなければいけない。協会としてもその部分に課題意識があるため、現状のまま取り組みを進めるのではなく、協会と代理店が協力してさらなるブラッシュアップしていく必要がある。また、各社が指導体制を構築することや、それによって成長や進化をしていくにはまだハードルがあると感じ

項目の中で、自代理店が達成している項目と未達成の項目を認識して、現在のレベルを確認した上で改善が必要な項目に対応することが重要だ。お客さまの信頼を得るためにも積極的に挑戦する価値があるのでぜひ、取得を目指してほしい。