

安東氏が講演

兵庫県代協がセミナー開く

兵庫県代協（紀隆晋会長）は10月4日午後3時から神戸市中央区の兵庫県民会館でセミナーを開催し、約80名が出席した。

講師は㈱ブレインマークス・代表取締役安東邦彦氏、テーマは「成長を

持続させるプロ代理店の組織作り」増収を望む代理店が、今本気で取り組むべきこと」である。同氏はまず「日本中の代理店が同じことで悩ん



講演する安東氏

でいる」という。それは既存客を守りながら、新規をどうとるのかということである。また、個々独立していた代理店が数字合わせで合併しては別れるを繰り返している現状を話した。

販売チャネルが多様化しライバルが増え、環境が変わってきているのに、代理店は変わっていない。「なぜ自社がお客様から選ばれるのか考えてほしい。これを考えないと業績は挙がらない」と指摘。発想の転換として、顧客満足から顧客不満足解消を挙げ、1点改善するだけで変わって

くると話す。自社の強みを言葉に表し、組織で徹底するとともに、その思いを顧客に伝えていくことが大事。

顧客の利便性を高めるために顧客に役立つ情報提供や社員教育は重要とし、「地域の人たちの暮らしをよくしよう」と取り組み事例を紹介した。