



佐藤雅俊
さとう・まさとし
株式会社ブレインマークス ビジネスコンサルタント

過去10年で500社を超える人材採用・活性化コンサルティングを経験。社内活性化による採用の歩留まり改善提案など、企業発展につながる根本的な支援を得意としてきた。その経験からマイケルE. ガーバーのメソッドのなかでも「社長の描いたビジョン実現を楽しむ組織づくり」をとくに得意としている。クライアントに徹底的に寄り添うスタイルの姿勢が「コンサルタントらしくない」と高評価。

——10年後のためのアドバイス——

㈱第一成和事務所は老舗の保険代理店ながら、20～40代の若手・中堅社員が多いのが特徴で、本文でも触れられているように若手がしっかりと成長していける環境が整っています。最近では社内研修を受けた社員が、自分が身につけた技術やノウハウを新入社員に伝える場面も増えており、社員同士の信頼感や一体感は着実に強まっているそうです。そして今、千葉社長はさらに一歩を進め、あらためて企業理念や経営指針を見直し、自分が現場をはなれてもこれまで通り高品質なサービスを提供しつづけられるような体制づくりに取り組んでいます。こうした動きのなかから、次代の同社の経営を担う人材が育ってくれることを願っています。



BCPの一環として、オフィス内には非常時用の大量の備蓄がしてある

佐藤 御社の人材育成体制の要である研修についてご紹介ください。

千葉 外部講師を呼んでの社内研修は12年頃にはじめて、現在もつづけています。たとえばこの5年ほどですと、全社員を対象とした「ビジネスマナー研修」、自分自身と仲間の強みを知るこ

とで信頼関係を高める「ストレスファインダー研修」、環境に左右されない人間力と自己基盤力を身につける「セルフマネジメント研修」、ロールプレイング式の「電話応対研修」、リーダー候補者10名に向けた「コーチ型リーダー育成研修」、会議の質を高めるための「ファシリテーション研修」などが主だったものです。なかでもっとも効果的だったのは15年に実施した「セルフマネジメント研修」です。なかなか自分の感情や働き方のマネジメントはできません。ましてや、それを上司が上から伝えてもなかなか浸透しません。外部の専門家から丁寧に諭されることで意識改革ができると思うのです。研修の前後で若手が成長しているのを見て、そのことを実感しました。

佐藤 そうした継続的な「人づくり」が、御社の保険代理店サービスを支えているのですね。

千葉 そうです。保険代理店サービスの質は、社員の人間力・人間性に大きく左右されます。

千葉 外部機関の認証でお客様に安心感・信頼感を持つてもらおうと、05年に取得しました。保険業界では、その両方の認証を取得したのは当社が最初でした。

また最近では、BCP（事業継続計画）にも積極的に取り組んでいます。お客さまの皆さまが安心して業務に備える保険商品を取り扱う保険代理店が、有事の際に事業をストップさせてしまつては元も子ありません。そこで16年4月、当社はこの業界としては初めて兵庫県の他代理店と業務提携を結び、災害など有事の際にいずれか一方の電話が不通になってしまった場合にも、提携代理店にその電話が転送され、お客さま対応をする仕組みを確立しました。もちろん、提携先の代理店も「ISO9001」と「プライバシーマーク」を取得しており、おたがいに良き信頼関係を築いております。



千葉雅史

ちば・まさし

株式会社第一成和事務所
代表取締役



1970年4月、埼玉県大宮市（さいたま市）のサラリーマン家庭に生まれる。埼玉県立春日部高校、東京理科大学理工学部卒業後、93年4月、日本火災海上保険㈱入社。2001年4月、合併で日本興亜損害保険㈱の所属に。02年4月、㈱第一成和事務所に入社。06年1月、営業課長、営業部長を経て取締役営業部長、13年3月、常務取締役、専務取締役を経て代表取締役となる。趣味はゴルフ。

10年後をリードする 未来企業

70

人材育成とサービスの品質にこだわる老舗保険代理店

創業半世紀以上の老舗保険代理店である㈱第一成和事務所。業界に先駆けて「ISO9001」と「プライバシーマーク」を取得したり、研修を主体とした手厚い人材育成体制を敷いたり、先進的な取り組みで損害保険・生命保険にまつわる高品質なサービスを提供している。同社の3代目社長、千葉雅史氏の夢と思いに㈱ブレインマークスの佐藤雅俊氏がアプローチした。

最終的に保険代理店を生涯の仕事にしたと聞いています。当時はモーターレーションの真つ只中で、多くの保険代理店が自動車保険の取り扱いに力を入れていましたが、当社ではこれから交通事故が増大していくことを見越して、当時発売された交通事故被害保険の取扱いに力を入れました。そして10年以上コックと全国に普及活動をつづけた努力が実って、1967年12月に文部省（現・文部科学省）の全国団体の交通事故被害保険の一括契約を取りつけることができました。この大口契約は現在にいたるまで、当社の収益の最大の柱となっています。

佐藤 千葉社長が入社した2002年、会社はどのような体制だったのですか。

千葉 社員は約15人で、当時の保険代理店としては規模が大き



社員旅行の様子。こうした交流の機会のほか、千葉社長は日常的に社員とのコミュニケーションを心がけている