



福岡市南区入船町にあり、車庫を併設して来店客にサービスを提供するABCグループ



(写真左から) 佐賀県平塚市、佐藤利伸社長、利伸啓希さん

「世羅さん」(世羅啓希)といふことも保険塾から学んだことだ。

**効率良いアフターフォロー体制も構築**

現在、同社では保険コンシェルジュと呼ぶスタッフが中心となり、車庫販売時やサービス入庫時など様々な機会を捉えて、顧客と保険の話をするようにしている。その際に留意しているのは決して攻めの姿勢を取らないということ。現在契約中の保

**一保険事業を強化したきっかけは**

「2013年に保険塾に参加したことだ。司業者が講師を務め、同じ目線で様々な取り組みを随することなく教えてくれたことが心に響いた。私自身、保険は苦手意識があったものの、真剣に取り組まなければならない意識を変えることができた」

**一保険塾のメリットは**

「以前から保険に力を入れないといけないと感じていたが、実際は何をすれば良いのか分からなかった。スタッフも商品知識は持っていたが、お客様へのアプローチの仕方に苦勞していた。その中で保険塾でやり方を学べたことが本当に大きかった」

**一過去5年間の成果は**

「付保率向上だけではなく、保険によってお客様との絆が深まったことで車検や車販、来店頻度も増えている。事故修理件数は、5、6倍にもなっており、周辺事業にもいい影響を与えている」

**一今後の目標は**

「我々はクルマを商材にしてビジネスをさせてもらっている。だからこそ地域のお客様を不幸にしないためにも、保険の提案を続けていきたい。また、付保率が50%を超えた時には保険事業を分社化してさらに体制を強化するとともに、社員が意欲溢れる環境を整えたい」

**保険販売から周辺事業にも効果は拡大**

保険事業を強化したことで付保率は随分上昇

險内容について詳しく知っているユーザーは極めて少なく、中には年齢や条件が合わないというケースも散見される。だからこそ、「保険内容の良直しやお客様の使用実態に合った特約の案内など、アドバイスを行うように心掛けていく」(村田さん)状況だ。

16年には、さらなる事業推進を図るべく組織体制を強化している。顧客に保険商品を提案する保険コンシェルジュとは別に、事故後のアフターフォローを担う専任スタッフを配備。人身事故と物損事故のそれぞれに担当者を置き、提案活動とフォロー活動を効率よく行える体制を整えた。

スキル研鑽も欠かさない。保険勉強会は月に1回、ロールプレイングは週に1回は実施している状況だ。また、日々の業務の中でも改善を続けている。

(水町 友洋)



福山市内に4店舗を構えるABCグループ

保険塾に参加後、「保険は苦手」が二変

同社が自動車保険を強化し始めたのは13年。わずか5年前のことだ。保険塾に参加する以前も自動車保険自体は取り扱っていたものの、「お客様から言われるまでは話さなかったり、こちらから積極的に提案している状況ではなかった」(世羅啓希)という。保険に力を入れたいと感じてはいたものの、そのやり方自体が分からない状態だった。

とミスが保険塾に参加して以降、この状況が一変する。まずは「実は保険が苦手」と明かす佐藤社長が参加。「司業者が講師となって成功談も失敗談も話すことで、教えてくれるので本当に共感できた。これは真剣に取り組まないといけないと考えられるようになった」と振り返る。

また、同社が保険コンシェルジュを務める村田亜希さんは「保険塾に参加することで私たちがお客様に保険を提案していいんだということが分かったことが大きかった」と指摘する。顧客から言われるのを待つではなく、積極的に提案することの大事さに気づいたわけだ。



店内POPでも目星を付ける

**ABC**  
**顧客への提案の重要さに気づくことが重要**

広島県福山市に4店舗を構え、新車・中古車販売、整備、板金塗装、保険などトータルカーサービスを提供するABC(佐藤和伸社長)。損害保険ジャパン日本興亜の整備業代理店組織「AIRオートクラブ」に加盟しており、2013年には自動車保険を本業化するためのメイン活動である「保険塾」に参加。毎保険に対する意識が大きく変わった(佐藤社長)という。付保率はこの5年間で10%から約30%に向上。今後は顧客に寄り添った保険の提案活動を会社一丸となって強化していく。

同社の保険事業の強さは、この気づきを佐藤社長や保険事業を統括する世羅啓希と幹部のみならず、営業やメカニク、事務スタッフに至るまで共有し、実践していることにある。45人の全社員が保険の募集人資格を取得しているのはその証であり、会社一丸となって取り組んでいることが、保険事業の成長を支える原動力となっている。

意識の高さは店内のPOPにも表れており、各商談テーブルにはパンフレットを配備。店内に至る所に保険を取り扱っていることをPRするノボリも配置した。「お客様に保険をやっていることを知