

(株)ベストコンサル

多様な事業展開で九州屈指の顧客数誇る代理店

徹底的に顧客の困り事に応える姿勢貫く

福岡県の乗合代理店、(株)ベストコンサルは1996年の創業から着実に業績を伸ばし、現在は本店と福岡支店、佐賀支店の3拠点の合計で募集人76人、顧客数は九州地方トップクラスとなる法人1800社、個人2万3000人を誇る。この背景には、生保9社、損保5社を取り扱い多様な保険商品をそろえる他、グループ会社で展開しているレンタカー事業、ローン調査事業など、保険を軸とした事業を幅広く展開し、顧客の不安や困り事、相談事に徹底的に応えるという同社の姿勢がある。また、同グループ会社では保険代理店向けの営業プロセス管理におけるコンサルティング事業も手掛けており、こうした事業の展開も好調を後押しする要因となっている。

コロナ禍明け、レンタカー事業の引合増

代表取締役の山下剛司



山下氏



佐藤氏

氏は、保険募集について「社内支店・部門を横断しての勉強会を週に一度ほど開催し、各募集人の商品知識の向上に努めている」と語る。特に法人向け保険商品に対しては、昨今引き合いの多いサイバー保険や使用者賠償責任保険などの商品ごとにプロジェクトチームを作り、商品の改定時には、そこに特化した勉強会を開いて知識の共有を図るなどの取り組みを行っているという。

こうした地道な努力が功を奏し、現在、同社は生損保の年間保険料が43億円を超えるほどの大規模代理店へと成長している。同社では「私たちは、Human Touchの精神を全ての事業運営の根幹とします。」の経営理念の下、顧客の日常の「困った」や「分からない」を解決するべく、アライアンスを組んでいる他の事業会社との連携によって、保険代理業とは異なる事業も展開している。

現在、主に展開している事業はレンタカー事業、自動車販売事業、ローン調査事業、オフィスの防災用品収納向け「防災BOX」の販売事業の四つ。レンタカー事業は、グループ会社の(株)ベストリスクマネジメント(以下、BRM)が「事故アシレンタカー」という名称で展開しているもので、事故時の顧客救済のみを目的としており、一般的なレンタカービジネスとは一線を画す。保険契約上のレンタカー特約で取り扱われ、ベストコンサルで保険契約をした顧客なら誰でも利用できるサービスとなっている。

BRMでは軽自動車、ワンボックスカー、高級車など、合計約30台のさまざまなレンタカーを所蔵しており、それらは毎日ほぼフル稼働している状態だという。また、この「事故アシレンタカー」はBRMが商標登録を受け、全国の保険代理店にスキームそのものを販売しており、現在は九州から東北



「事故アシレンタカー」ロゴ

まで、合計10の保険代理店が加盟店登録・運営を行っている。自動車販売事業は、

「事故アシレンタカー」で引き取った車が廃車になるといった場合に、顧客から「代わりの車を探してほしい」という依頼が多かったことをきっかけに始めたという。また、建物の損害箇所を早期特定し、早期復旧を促すドローン調査や、オフィスの防災対策に役立つ「防災BOX」の販売は(株)ドローン・サーベイが運営を行っている。

これらについて、佐藤氏は「業務のPDCAを回していくための万全な内部管理体制を支えるツール」と述べた上で、「募集人一人一人の営業プロセスとスケジュールを連動させることで、やらなければならない業務が網羅的に分かる。業務を動かすことが多くなる。SE出身のシステム専任者を雇用しているが、ベストコンサル社内でも活用し、課題点を洗い出しながら他社に提供しているため、システム自体の使い勝手の良さはもちろん、メンテナンスなどの面でもきめ細かなサポートが行えるのがわれわれの強みだ」と強調する。

その上で、同社の今後については「当社が今後組織を拡大していく意味はどこにあるのか。おかげさまで法人のお客さまが1800社に上るまでに成長できたが、Human Touchをキーワードに経営を行う以上、今後も一層、これらのお客さまの困り事に対してわれわれがどんなサポートができるのかを考えなければならぬ」と語り、「そういう意味では、より多様な事業展開を求めている」と展望する。

保険代理業知る会社がシステム開発行う強み

も、「保険ビジネスを行う上で、これらは絶対に必要な事業だと考えている。今後はもっと普及させていきたい」と意欲を見せる。

BRMでは保険代理店向けシステムも開発

一方、BRMでは保険代理店向けの営業プロセス管理におけるコンサルティング事業も手掛けており、サイボウズ社のハドルパートナーとして、「サイボウズ office」を活用した保険代理店の営業向けアプリケーションの開発・提供もしている。アプリケーションは個々の案件について、アポイントの状況、提案の内容、提案後のやりとりを記録する他、年に一度の更新業務を管理する「更新くん」、顧客への訪問や電話対応の履歴を蓄積できる「対応くん」といったラインアップがそろっている。

「圧倒的な問題解決のために」と山下氏はベストコンサルの経営について、「当社では行動指針に『圧倒的な問題解決のために』を掲げており、これまでに、たくさんのお客様接点を持つ中で、保険募集以外の点でもできる限りお客さまの問題解決に役立てるよう、さまざまな事業を展開してきた」と振り返る。

「圧倒的な問題解決のために」と山下氏はベストコンサルの経営について、「当社では行動指針に『圧倒的な問題解決のために』を掲げており、これまでに、たくさんのお客様接点を持つ中で、保険募集以外の点でもできる限りお客さまの問題解決に役立てるよう、さまざまな事業を展開してきた」と振り返る。