

さらなる価値提供に向けて
変革への挑戦
 株式会社サンワ商会



株式会社サンワ商会
 (神戸中央支店 神戸支社)
 代表取締役
 ながて みきお
長手 幹雄さん

- サンワ商会のこだわり**
 3つのポイント
- 1 保険以外での価値提供を継続的に実施し、法人・個人すべてのお客様とつながる。
 - 2 思い・知識・スキルを高いレベルで均質化し、組織全体でお客様をお守りする。
 - 3 お客様や社員、関わるすべての人に幸せを届けていく。

すべてのお客様に、価値ある情報提供を

変わらぬ思いと変化を捉えた挑戦で、成長し続ける企業へ

株式会社サンワ商会は、今年で創業50周年を迎える。創業時から変わらないもの、それを体現し続けるために変えるべきもの。それぞれを明確化し、高い使命感を持ちながら、挑戦を続けている。今回は、社長の長手さんに、成長に向けた思いや、保険にとどまらないお客様への価値提供について伺いました。

**すべてのお客様に
 継続的な情報提供を**

「保険には大きな力があります。私は、お客様が保険によって立ち直っていられる姿を何度も見てきました。そのたびに、保険代理店業とい

うのは本当にやりがいのある、社会公共性のある仕事だと実感しています」。株式会社サンワ商会の経営理念は、創業時から50年間変わらない。いつの時代も変わらず大切なことは、保険によってお客様の万が一をお守りすること。そのために欠

かせないのは、「すべてのお客様への情報提供を、不公平なく継続的に行うことです」と、代表取締役の長手幹雄さんは語る。

この変わらぬ思いをお客様に届け、成長し続けるためには、「変化を捉えた変革も不可欠」という。変

代理店DATA

所在地：兵庫県神戸市灘区
 設立：1972年 社員数：18名
 目指すのは「お客様に信頼され、ベストを尽くせる代理店」。多様化するリスクに対応し、お客様の“いざ”を何としてもお守りするという強い使命感が込められている。お客様の「今」だけでなく「未来」にも寄り添い、最適なご提案をする。全社員がそれぞれのベストを尽くせるよう、日々取り組んでいる。

わらぬ使命感のもと、今変えていくべきものを明確にし、その年のスローガンとして掲げる。今年度のスローガンは「失敗を恐れず勇気ある挑戦」だ。「社員全員が今までとは違う視点で仕事と向き合い、新たな挑戦をしていかなければ、成長につながる変革は起こらないという思いを込めました」。変わり続ける環境や新たに生まれるリスクにも、新しいやり方で取り組みながら、有益な情報をすべてのお客様に届け続けている。

**新たなかたちや
 コンテンツにチャレンジし
 保険以外での価値提供を実現**

長手さんの考える保険代理店業は、保険という範囲にとどまらない。お客様やその関係者、ひいては神戸の人々の将来をいかにしてお守りするか、という思いが新たな接点を生み出し、お客様への価値提供につながっている。その一つが今年度から年7回のシリーズで始めた「資産形成セミナー」だ。神戸の人々の将来の不安を減らすことを目的に、地元の大学教授とタイアップし、無料で実施している。オンライン参加を可能としていることもあり、お客様のお子さんや孫世代の参加も多く、これまでではつながりにくかった若い世代との接点が生まれている。



法人のお客様向けのセミナー開催の機会も多い。「経営層の方には、従業員に資産形成や金融リテラシーの勉強会に参加する機会を提供することを福利厚生の一環としてご提案しています。お金について学ぶことで、従業員が老後の経済不安なく安心して仕事ができる。保険以外の安心も通じてサンワ商会の価値を感じていただきたいんです」と長手さん。セミナー後にはアンケートを実施し、困りごとを把握することで、お子さんの教育資金やお孫さんへの資産形成として生命保険をご提案するなど、法人のお客様の従業員の個人契約にもつなげている。他にも、安全運転講習会はもちろんのこと、近年はサイバーリテラシー研修にもチャレンジしている。「ご契約いただいて終わりではない」。ニーズ喚起をして保険に入ってもらっただけではなく、加入後こそ生保・損保、法人・個人問わず継続的に、そして不公平なく有益な情報を提供し続けるために、挑戦を続けている。

**スキルと知識を標準化する
 「黒帯検定」と使命感の醸成**

若手社員も多いサンワ商会には、社員が同じレベルでお客様へ情報提供できるように導入された、独自の新人教育の仕組み「黒帯検

定」がある。検定では新入社員がお客様対応をデモンストレーションし、先輩社員が面接官として評価を行う。検定科目は商品提案、自動車事故対応等の全17科目で、コミュニケーション、商品知識、クローリング等の観点から評価項目を細分化。各5段階評価で合計70点以上を取ると合格となり、全科目合格するまで検定を受け続ける。評価結果を回覧し、新入社員のレベルや苦手項目を社員全員で把握することで、サポートし合える環境をつくっている。

また、標準化を図っているのはスキルや知識だけではない。全員が同じ使命感を持ってお客様対応ができるよう、日ごろより支払事例の共有や意見交換ができる場を設けている。風通しの良さは、代理店の活気あふれる雰囲気にも表れている。「全員が『保険はすべてのお客様にとって必要なもの』という使命感を持ち、働きがいを感じてくれれば、素晴らしい会社になれると思うんです」。

「生まれ変わってもこの仕事がしたい」という長手さん。「経営者として、今後はさらにお客様・社員に喜んでもらえる経営をし、会社として成長し続けることで、関わるすべての人に幸せを届けていきたい」と、力強く語った。