

★2024 年みらいほけんビジョン

お互いを尊重し、信頼し合う、風通しの良い会社になりました。 (企業文化)

2024 年のみらいほけんは、お互いを尊重し、信頼し合い、助け合うことで、チームワークが良くなりました。その結果、社歴や男女、役割に限らず発言しやすい雰囲気生まれ、誰もが自主性を発揮して様々な意見やアイデアの提案が活発に行なわれています。提案されたアイデアは、スピード感をもって行動に移すことが当たり前という文化が根付き、会社がお客様のためにより良くなることはもちろん、社員も成長を続けるという活気が溢れています。これは、みらいほけんの全員がコア・バリューを理解し、コミュニケーションを大切に、お互いの良いところを認め合うという信頼関係を築いてきた賜物です。コア・バリューは、スタッフの納得感を大切に策定されることと、浸透の仕組みが整うことで、意識される機会が増えています。コミュニケーションでは、聞く姿勢を意識して、相手の話を親身に聞く「共感」を重要視することで社内はもちろん、お客様にも安心をお届けしています。誰もが生き活きと働く風通しの良い職場になりました。

教育体制が充実し、自分の個性を活かした活躍ができています。 (教育体制)

みらいほけんでは、誰もが活躍し、お客様に価値をお届けするために、外部の力を上手に取り入れることと、社内研修をより充実させることに力を注いでいます。外部研修に参加する仕組みをつくり、学びを継続することができています。研修以外には、外部監査を依頼することで、社内だけでは気が付かない・学べない視点を取り入れています。社内研修では、新人教育プログラムの企画と職種別の教育の実施を行なうことで、高品質なサービス提供に繋がっています。新人教育プログラムを策定したことで、いつ誰が何を教えるかが明確になりました。職種別の教育では、事務は事務リーダーが主体となって研修を企画・実行しています。営業では、商品知識の習得から成功・失敗事例の共有、さらには、ロープレや同行を行なうことで、メンバーがレベルアップを実感できています。教育を受けているメンバーが自分のためにやってくれていると感じるほど、学んだ知識をお互いに惜しみなく教え合うという雰囲気が生まれています。

自身のキャリアを描き、その実現に近づいている実感をもつメンバーが増えています。 (キャリア支援)

2024 年のみらいほけんでは、教育体制の充実とキャリア・アップ制度の運用によって、自身のキャリアを描きながら前向きに成長し続けるメンバーで溢れる会社になりました。2020 年に導入されたキャリア・アップ制度は、毎月の 1on1 を柱として、スタッフの成長支援を目的に運用されています。また、キャリアパスによって自分のステージと役割が明確になることで、メンバーに責任感が生まれ、成長目標を掲げるようになり

ました。みらいほけんで働くことが自分の夢の実現につながっている、お客様の役に立つことができているという実感をもちモチベーション高く働くメンバーが増えています。

相手を尊重する紳士的な仲間にもまれる会社になっています。(組織づくり)

2024年のみらいほけんでは、お客様の信頼を得るような清潔感のある服装と丁寧な言葉遣い、そして、敬意のある誠実な対応をしているメンバーばかりです。そうした紳士的な対応によって、お互いに気持ちよく働けることはもちろん、お客様、さらには保険会社からの信頼も集めています。

また、コア・バリューとカルチャーブックがメンバーに浸透し、それに基づいて行動することで、みらいほけんらしい独特な振る舞いが確立しました。そんなみらいほけんに共感するメンバーを増やすために採用の仕組みづくりと支店展開に挑戦しています。こうした取り組みの結果、メンバーが増え、高い品質を維持するための品質管理部門や、専門分野とは別に人づくりの基礎教育を企画・管理する人事・教育部門などが立ちあがりつつあります。

安心して働ける会社になっています。(福利厚生)

みらいほけんのみんなが一丸となって、「保険を通じて地域のお客様に安心を届けること」に本気で取り組んできた結果、福利厚生が充実する会社になりました。その内容は、「社員社内行事」「安全装置が付いた社有車」「能力開発受講費の補助」「中小企業には珍しい退職金制度」等です。これは、みらいほけんの誰もが、常に高い品質をクリアし、業務体制を維持し続けたことで実現しました。このクオリティーの高さは、保険会社や地域社会に認知されるほどです。このような高品質な業務体制づくりにスタッフ全員が関わることで、より良くなるための会社づくりに協力できている実感をもち、やりがいと楽しさを感じています。メンバーはクオリティーの高い会社で働くことと、頑張り還元してくれる会社で働いていることに安心と楽しさを感じています。

地域に密着し、紳士な中小企業と個人のお客様にもまられています。(お客様との関係)

各地域にできた支店から車に乗って30分で行ける距離(10キロメートル以内)の経営者が若い中小企業や個人顧客がみらいほけんの中心のお客様です。対象の中小企業は、5~20名の規模で、売り上げが5億円、そして、経営者が若いというのが特徴です。お互いに情報提供や相談をしながら、成長を喜び合う関係に近づきつつあります。個人のお客様も若い世帯がメインです。健康や旬な話題の情報提供をすることで、長く

対等にお付き合いできる信頼関係を築きました。また、LINE を活用した専門家への相談窓口も「気軽に相談できる」と好評で、お客様から問い合わせがしやすくなっています。何かあったときにみらいほけんが側にいる仕組みづくりが進んでいます。

テリトリー制でお客様をお守りする会社になっています。 (地域戦略)

支店展開が進んだことで、各地域の支店がお客様を担当し、事故等すぐにサポートできる体制ができました。支店展開を行なうことで、近くの支店への来店しやすさの向上や、会社の基盤の安定性のアピール、引っ越し後もフォローできる体制が整い、お客様のさらなる安心につながっています。支店は、静岡県全域に開設されました。支店への来店数も増加することで、お客様とより親身な相談ができるようになっています。この取り組みの結果「この地域ならみらいほけん」という認知が広まるだけでなく、営業効率が改善され、働きやすい環境づくりにもつながっています。



お客様の近くにあることで、より安心をお届けする存在になっています。 (地域貢献)

支店展開が進んだことで、さらにお客様へ安心をお届けする体制が整いつつあります。お客様の近くに店舗が増えたことで「来店がしやすくなる」、「転居してもサポートを受け続けることができる」、「直接会って相談に乗ってもらえる」、「事故など何かあった時もすぐに来てくれる」など、みらいほけん全体のサービスが向上につながりました。支店では「お客様に安心をお届けする」を合言葉に丁寧な接客が行なわれており、親身に相談に乗ってくれる場所としてお客様から親しまれています。「保険を通じて課題を解決し、地域社会に貢献する」という想いのもと、静岡県全体の皆さまに安心をお届けし続けた結果、「この地域ならみらいほけん」という認知が広がっています。

基本に忠実なコンサルティングを行なう

唯一の代理店として顧客からの信頼が集まっています。

(他社との差別化)

2024年のみらいほけんでは、保険の入口（コンサルティング）から、出口（事故・請求対応）までを丁寧にサポートしています。この対応はお客様から、「最後まで寄り添ってくれる」と評判になっています。なぜ、丁寧なサポートにこだわるのかというと、お客様は保険商品ではなく、その人が信頼できるかどうかを見極めているからです。だから、「時間を守る」、「約束を守る」、「疑問に答える」、「丁寧にやり取りする」という基礎を大事にする姿勢がお客様の心を掴んでいます。この基礎の上に「事故対応が良かった」「ちょっとしたことでも相談しやすい」「豊富な商品知識」「高い専門性」といったことが積み上がることで、さらにお客様からの信頼を集めていきます。保険商品の対象外になってしまう事由や保障についてすべて説明ができるというレベルまで業務品質を磨くことで、営業メンバーの誰もが高品質なコンサルティングをおこなっている他にはない代理店になりました。