

ほけん工房

東京・有楽町に無人来店型保険ショップ開設

テレビ会議システムで対面相談
新規顧客開拓と遠方顧客をフォロー

（有）ほけん工房（長崎県佐世保市、菊池洋光社長）は、テレビ会議システムとレンタルオフィスを組み合わせた無人来店型保険ショップを東京・有楽町に開設した。保険ニーズの高い東京都内の新規顧客の開拓と、遠方に住む既存顧客のアフターフォローを目的に、佐世保の本社コンタクトセンターまたは福岡天神ルーム（福岡県福岡市）の社員がテレビ会議システムを通じて対面相談する。同社では今後、全国の主要都市に来店型保険ショップを展開し、無人・有人店舗を融合した営業戦略で収益拡大を目指す。

年には本社コンタクトセンターを設置。09 年に福岡天神ルームを開設するなど、全国展開を視野に入れた店舗拡大を図ってきた。同社では、「善い商品

を創る」を経営理念に掲げ、過剰な自社利益を追求せずに保険・証券など各金融商品を駆使したプランを提供することで、顧客と商品との出逢いをサポートしている。

日動火災の直販社員として経験を積んだ菊池社長は、2000 年に独立して同社を設立。地域密着の代理店として業績を伸ばす中、新たな営業展開を模索し、01 年に長崎県佐世保市に来店型保険ショップを開設した。また、04 年には証券仲介業に登録して金融商品の取り扱いを始めたほか、08



菊池社長

有人店舗と融合、収益拡大を目指す

サービスとは何か検討し、当社独自の研究によって効率よく配分した各商品の特性を生かしたプランを提供することだと考えた。また、こうした高品質なサービスが他店舗でも提供できるよう、テレビ会議システムを導入して均質化を図った」と話す。



社員がシステムを通じて顧客に対応

京有楽町ルーム」を実現した。有楽町ルームの主な目的は、東京を含む関東地方の潜在顧客の開拓と、遠方に住む顧客のアフターフォローだ。無人のため、レンタルオフィスが

入っているビル共同受付を通じて案内。店内にはテレビ会議システムとプリンターが1台ずつ設置されており、本社コンタクトセンターまたは福岡天神ルームの社員が対応する仕組みだ。資料はテレビ画面上に表示することにより分かりやすく説明できるほか、必要書類はプリンターを通じてやり取りする。完全予約制で、同社ホームページから予約することが可能だ。

菊池社長は「多くの来店顧客数は見込めないが、有楽町にオープンできたことや、人件費が掛からずに新規顧客開拓とアフターフォローができることなどを考慮すれば

費用対効果は高い。また、佐世保や福岡に住む転勤の多い顧客も取り込む効果がある」と強調する。一方、課題もある。ビルの外には看板が設置されておらず、佐世保や福岡からの PR も難しかったため、集客力が弱い点だ。また、テレビ会議システムでの対面相談は現在のコンプライアンス規定上、対面募集として認められておらず、契約することはできない。そのため、同社では、保険契約時に臨時で対応する人材を確保することにより、有楽町ルームで契約手続きができる体制を構築する予定だ。また、広報宣伝部管下に営業系と事務系の部署を配置することで、営業・事務兼広報として同社の特徴やメリットなどを案内できる人材を育成し、PR 強化を図っているほか、人材採用にも力を入れており、新たに採用した人材の能力を生かした新規事業の立ち上げも検討している。

同社では今後、5 店舗から 9 店舗が高品質なサービス提供を維持・管理できる目安とした「7 店舗プラスマイナス 2」をキーワードに全国の主要都市への拡大を図る計画で、菊池社長は「地域特性に応じて無人・有人を検討し、1 店舗ごとの人口カバー率と費用対効果を上げることで収益拡大を目指したい」としている。