

ZOOM UP

現場最前線

株式会社ビッグベル
代表取締役

良元輝さん
[東京東支社]

社員満足なくして 顧客満足なし

今年創業30年目を迎える株式会社ビッグベル（以下、ビッグベル）は、いち早く組織化に取り組み、業法改正を追い風ととらえ、仕組みづくりを強化してきた。ビッグベルの大きな特長は、社員の幸福を第一に追求する姿勢。良元社長は、常に新しいことを取り入れていく柔軟性をもちながら、その思いに関しては一貫してブレがない。だからこそ、社長のもとには多くの人を引き寄せられるのだろう。現在、社員56名。皆が働きたいと思う会社づくりの秘訣をうかがった。

12年前から社員が満足する組織づくりへ

良元社長が組織経営を意識し始めたのは12年前。第一線で営業をしていたころ、保険会社の支店長から「経営品質の勉強会をしよう」と声をかけられた。月1回、社員教育、顧客対応、コンプライアンスなどを勉強したという。当時の保険業界は、まだ代理店数や募集人が増えていた時代。そのなかで、いち早く組織づくりへと舵をきったというから驚きだ。「勉強会の開催は損保の集金日と重なる月末。経営者が毎月の数字に追われているようでは組織づくりはできないと言われてました。勉強会では経営理念のつくりかたはもちろん、映画『スーパーの女』や『県庁の星』

などを題材に、どう対応をすべきかなどを仲間どうしで議論しました。そのころに学んだことが当社の基盤になっています」ビッグベルの経営理念は「BB品質を極め、関わりある全ての人の幸福を追求する!」。BB品質として、従業員の安定的生活向上、募集人の資質向上、企業風土の醸成、社会との調和を掲げている。そしてビジョンの最初には「従業員の安定的生活向上を目指す」、行動指針には「社員重視」とある。「私は、社員がいきいきと働いていなければ、真のお客さまの満足は追求できないと考えています。社員が夢を描ける会社でありたいんです。社長や役員を目指してもいいし、お客さまとの対話や、自分の企画を実現することにやりがいを見出してもらいたい。社員が会社を好きになってくれれば、仕事に主体的に取り組むことができるようになります。それこそが、真のお客さま満足につながると思っています。その想いは、12年前から変わっていません。保険会社には、お客さま満足をいちばんに掲げてほしいと

言われますが(笑)」

▶ 双方向コミュニケーションによって社員満足だけでなく社員育成も

ビッグベルの社員重視に関する具体的な取り組みは、徹底した双方向コミュニケーションにあらわれている。経営者は経営計画やその進捗状況を数字を含めて全社員に開示し、定期的に社員アンケートを実施。さらに、上席者との個別面談や社長面談を通して、社員の要望を聞いたり、目標を共有したりする時間を定期的に設けている。要望や意見に対しては、検討結果をフィードバック。一つひとつの取り組みが、風通しのよい企業風土をつくっている。「面談は3年前から始めました。回数を重ねるうちに、要望が会社全体を意識したものに変わってきました。大きな成長ですね。最近、本社の近くで飛び込み営業を始めたのですが、これも社員から出てきた意見なんです。うれしかったですね。2名体制で飛び込むというスタイルも、社員たちのアイデア。結果もできています」

▶ 体制整備が組織づくりのスピードアップにつながった

業法改正は組織づくりの転機のひとつとなった。良元社長は経営に専念し、体制整

備で求められる記録やPDCAを活用した業務運営に取り組み始めた。社員全員の意識改革が必要だったが、今ではすべての会議で議事録をとり、事業計画やアクションプランは、必ず振り返りを行っている。「私個人としては、『体制整備』について当初は新たな業務が増えそうだなと感じていました。しかし、お客さま視点で考えると求められることは、当たり前のことです。今まで足りていなかっただけ。そうは言っても、最初は皆、負担だったと思います。日々の営業をしながら日報をつけ、お客さまと会ったら顧客対応履歴を書き、会議中は議事録をとる——。数年かけてようやく習慣化してきました。PDCAの活用も、始めたころはサイクルにならず、Aまで到達することも大変でした。誰でも計画(P)をたてて実行(D)するまでは、意識が前向きやすいんです。ところが、PDCAのC・点検とA・改善は地味な作業。当社はこのCとAを強化することで、BB品質は確実に向上してきたと思っています」現在、ビッグベルはマグネットエージェンシー認定代理店の専門サポートを受け、新しい取り組みも始まっている。その実行までのスピード感や一体感は、数多くPDCAサイクルを回すことによって得られたビッグベルの財産。社員のスキルが向上し、会社として大きな飛躍につながっている証だ。

Column

昨年度FSA部門で全国一位 今年度は二連覇を目指す

全国の代理店のなかで1位になれたのは、社員の力。うれしくてすぐに皆に報告しました。一人ひとりの営業力は、あがってきています。いずれは、保険業界未経験の人でも、MDRTに入賞するくらいに育てられるようになりたいなと思います。当社には生保も損保も既契約のお客さまがたくさんいます。いずれは“自給自足”。見込み客に困らない営業活動ができるような体制づくりをして、次世代に繋げていきたいですね。まずは、二連覇を目標に!



from 担当ASR
東京東支社
三宅雄大

良元社長は、現状に満足することなく、常に新しいことに取り組みれています。私たち社員の提案にも耳を傾けてくださり、よいと思ったものはすぐに取り入れていく姿勢は、頭が下がる思いです。今年は、働き方改革にも注力されるなど、よりいっそう魅力的な会社へ。私も全力でサポートします。

ANCHOR

142
March 2019

アンカー



新連載
人を魅了するリーダーへの道