

連載 マグネットエージェンシーの取組み

(株)ワンダフルライフ 成田弘樹社長

体制整備と自由度ある働き方を両立

東京都中央区日本橋に本社を構える(株)ワンダフルライフは、2005年8月に生保会社の社員3人で立ち上げた代理店で、現在は各募集人が自由度のある働き方の下、それぞれの裁量でマーケット開拓を行い、それをバックオフィスが支えていく組織形態によって成長を遂げている。創業者3人のうちの一人である母親から15年に社長職を継いだ成田弘樹社長は、「今いる社員たちが自分らしく生き、働けるような環境を作ることが自分自身のミッションだ」と思っており、体制整備などを通じてお客さまが安心して当社に保険を預けたいだけ信頼ある代理店になること、社員たちが常に生産性高く効率的で働きやすい環境になること、両立に努めていきたい」と話す。同社の成り立ちや特徴、マグネットエージェンシーの取り組み、今後の展望などについて聞いた。

若くして引き継いだ社長職

——保険業界に入ったきっかけは。

成田 当社は、それまで生保会社の営業職で働いていた現顧問の長澤正人氏とその娘の幸恵氏、それに生保会社の営業職だった私の母、成田佳世の3人で2005年8月に立ち上げた会社で、私はまだ入社していません。最も取り扱いの多か



成田社長

った生保会社がマグネットライフ生命の前身のアリコジャパンで、当時は、自社だけでなく周りの代理店のフォローも行うというアリコジャパンのマネージャー制度を導入していた。13年4月に初代社長の幸恵氏から母に社長職の幸恵氏から母に社長職を継ぐことになり、同時に、公務員を目指していた私が新卒で入社し、事務業務全般を受け持った。その2年後に母が病気で他界すると、私が代

の心境は。

成田 私代表を任せられた時に私を含め社員は17人いたが、全員が自分よりも年上のベテラン社員たちで、母が亡くなった社員が残ってくれるのか、また、その方たちが引退していった後も会社をしっかりと運営していくか、という不安はあった。それゆえ、社長として会社をまとめ上げていくというよりは、長澤顧問やベテランの社員の方に助けをもらいながら会社を大きくしていきたいと考え、会社運営も社員の方に常に相談し、アド



会社を支えるバックオフィスメンバー

は。また、拠点展開については、成田 昨年の新規契約件数は1200件ほどで、顧客数は8700世帯ほどになる。当社は最初に東京都目黒区中目黒に本社を構えたが、神奈川県川崎市、東京都中央区新大塚町、そして現在の東京都中央区日本橋人形町



日本橋人形町にある本社

人は40人ほど増えて現在は75人が当社で働いている。人材の採用については、業界経験者である生保会社の直販社員や代理店募集人が多い。ほとんどは社員の紹介を通じて当社に集まってきた。

——組織のコンプライアンスについて。

成田 私は12年に入社したときから、保険業界は結果主義なのが良く、と移転してきた。また、本社他、神奈川県横浜、新潟県胎内市、岐阜県高山市、兵庫県神戸市、宮城県亘理郡、大阪府大阪市、山形県酒田市に拠点を置いている。当社に入った全国各地の募集人がそれぞれの地域で支店を立ち上げて活動している。とりわけ近年、組織は急拡大しており、20年からの2年間で募集

社員が自分らしく生きられる環境づくりに注力

——現在の契約規模

は、徹底してもらっている。体制整備をしっかりとした上で、これまでのような自由度のある働き方の実現を図り、「hokan」という顧客管理システムを導入して効率よくマネジメントできるようにしている。そうすることで募集人の方の負担をできるだけ少なくし、

は、徹底してもらっている。体制整備をしっかりとした上で、これまでのような自由度のある働き方の実現を図り、「hokan」という顧客管理システムを導入して効率よくマネジメントできるようにしている。そうすることで募集人の方の負担をできるだけ少なくし、

——取り組みで大変だったことは。

成田 当社の営業活動は、比較的募集人の裁量に任せている部分が大いにあることから、とりわけ募集プロセスを見える化した業務の一端として落とし込むのに苦労した。マグネットエージェンシーは3年ごとの更新制度になっており、今回、初めての更新で前回の点数と比較されたが、幸い前回よりも高い点数だった。当社の体制整備がレベルアップできたのはこの制度があったおかげだと思っており、しっかりと顧客管理システムを導入するきっかけにもなった。

——コロナ禍での変化について。

成田 営業に関しては基本的に各メンバーに任せていたことからあまり口を挟まなかったが、そのかわり社内体制を変更した。以前はメンバーが

常にオフィスに集まって朝礼や全体ミーティングを行っていたが、コロナ禍になってからはZoomによるオンラインミーティングを導入した。それによって全メンバー参加型になって情報提供や教育などで二元管理を進めることができたのは良かった。

——現状での課題は。

成田 人数が増え、また、業務をアナログからオンラインにシフトしていく中で、どうしてもPCが苦手の社員がいる。PCは仕事の基本条件でもあり、また、今後の生活にも欠かせないものであることから、そうした社員のためにPC研修ができればと考えている。また、ベテラン社員については一定の年齢に達すると若手社員との共同募集を提案させていただいており、ベテラン社員と若手社員をつまみ分けたいと考えている。そういった観点から、これまで積極的に進めてきた若手社員の教育が今後の課題だと考えており、特に営業スキルについてはOJTなどを通じて高めていきたいと考えている。

——アフターフォローについては。

成田 昨年からお客さまにアフターフォローの頻度についてのアンケートを行い、お客さまの希望や状況を考慮しながら対応している。顧客管理システムを使って高齢者募集に該当する契約者と特定契約の契約者を募集人にアラートする仕組みも構築した。

——今後の代理店としての展望について。

成田 今いる社員たちが自分らしく生き、働けるような環境を作ることが当社の経営理念であり、自分自身のミッションだと考えている。また、体制整備などを通じてお客さまが安心して当社に保険を預けたいだけ信頼ある代理店になること、社員たちが常に生産性高く効率的で働きやすい環境になることを両立できるように努めていきたいと思っている。その上でメンバーが増えいき、さまざまな価値観・知恵・知識・経験等が集まり、お客さまや働くメンバーに還元できる代理店になっていくことが、私が社長であることの意味だと思っている。

顧客・メンバーへ還元できる代理店に

——マグネットエージェンシー制度について。

成田 myself、マグネットライフ生命にお世話になってきたことから、マグネットライフ生命が新たな始末の制度というところで積極的に取り組んでいこうと考えた。もちろん認定

システム導入で体制整備・組織急拡大に対応

——現在の契約規模

は、徹底してもらっている。体制整備をしっかりとした上で、これまでのような自由度のある働き方の実現を図り、「hokan」という顧客管理システムを導入して効率よくマネジメントできるようにしている。そうすることで募集人の方の負担をできるだけ少なくし、

は、徹底してもらっている。体制整備をしっかりとした上で、これまでのような自由度のある働き方の実現を図り、「hokan」という顧客管理システムを導入して効率よくマネジメントできるようにしている。そうすることで募集人の方の負担をできるだけ少なくし、

は、徹底してもらっている。体制整備をしっかりとした上で、これまでのような自由度のある働き方の実現を図り、「hokan」という顧客管理システムを導入して効率よくマネジメントできるようにしている。そうすることで募集人の方の負担をできるだけ少なくし、