

宮城県支部 株式会社アイセイオート

LHグランプリ '22 [年間総合] 東北ブロックAグループでトップを獲得された、宮城県支部 株式会社アイセイオートの相澤社長と保険担当の相澤取締役、狩野店長にお話を伺いました。



(左から) 相澤社長、あいおい仙台第二支社 岩田支社長



(左から) 狩野店長、相澤取締役

待ちのお客様・車ご購入のお客様をターゲットとし、保険見直しをご提案しています。

お声掛けする際は、自社で保険に入ってもらえるか否かは別として、今入っている保険がお客様にとって適正なのかどうかをお伝えし、千本ノックのごとくセールストークを展開します。

社内体制や役割分担で工夫していることを教えてください。

(相澤社長) 以前は曖昧だった役割分担を昨年度からは明確化しました。お客様に接点のある社員を中心に、役割を細分化し、バトンタッチをしていく体制は、保険強化に有効に働いたと思います。事務員が証券を回収、保険担当が改善提案できる部分を抽出して、新たな見積りをご提案するという流れです。

社員の方々への動機付けや推進方法などを教えてください。

(相澤社長) 「ウチはここが違うぞ!」という当社の強みを、まずは社員に自覚してもらうことから始めました。当社の強みは24時間のレッカー事業です。レンタカー・代車、事故修理に至るまで自社で完結させ、ワンストップサービスですべてをお任せいただけます。お客様からすれば、すぐに対応してもらえて「便利で安全」が1番魅力的ではないでしょうか。保険はどこで入っても同じだと考えられがちですが、当社では保険料の安さをアピールするのではなく、お客

様との接点を強化できています。お客様との信頼関係は「助けてもらった」「アドバイスをもらえた」「任せて安心だ」と感じてもらった時に築かれるものだと思います。コロナ禍になってからは、お客様の来店や販売量が減少したため、それに歯止めをかけてリピーターを増やすための保険の重要性を改めて痛感し、より一層の強化に取り組んでいます。

保険強化のメリットは ①事故トラブル時に対応できる ②お客様との信頼関係が構築できる ③お客様にトータルで貢献し、本業にも繋がるチャンスがある、という3点です。

保険販売の環境づくりで心掛けていることはありますか。

(相澤社長) 自社の2拠点目となる来店型店舗の環境整備をしました。喫茶店のようなドリンクメニューの導入、提案時に使用するタブレットやパソコンの設置を始め、オイル交換

株式会社アイセイオート

社員数	23名
保険担当	3名
付保率	30%

御社にとっての保険の位置付けや保険強化のメリットを教えてください。

(相澤社長) 私はもともと保険会社に就職し、本社の自動車部に所属していました。今の会社に戻ってからは、損害保険会社と共に成長していく保険機軸の会社経営について、先代の意思を引き継ぐ意味でも特に注力してきました。

当社で保険にご加入いただいたお客様には、有事の際の事故レッカー・钣金塗装だけでなく、その後の車検・車販も当社で任せていただけることが多いので、保険を通じてお客



本社サービス工場



石巻店

様のメリットを重視してご提案します。結果的にお客様との接点強化が実現し、自社にとってもメリットのあるWin-Winな関係が築けるからです。自分が信念を持って取り組んでいることを伝えた社員たちが飛躍的に成長し、お客様からお褒めのお声をいただくと、自分のことのように嬉しく思います。

保険営業を苦手と感じる方は多くいらっしゃると思いますが、まずは保険担当とフロントが連携できるように、経営者が核を作っていく必要があると思います。

保険に関わる営業マンには保険会社主催のセミナーや勉強会に参加してもらって、会社に帰ってきてから事務員にも内容を伝えてもらっています。

当社は2011年2月にロータスへ入会しました。翌月に起きた3.11の東日本大震災の際には、たくさんの車が水没しているのを目の当たりにしましたが、当時は助けられる体制ではありませんでした。自分たちも何かしたいという思いから、同じ宮城県支部の成毛社長にレッカー事業を覚えてもらい、今では月に150件から200件、年間2,000件以上出動しています。ただ、今は当社のお客様は2割程度で、多くは他のディーラーのお客様です。つまり、まだまだ自社

で保険に加入していただくお客様を増やせる伸びしろはあります。

他の同友企業へのアドバイス（他社にも取り入れられる仕組みなど）を教えてください。

(相澤社長) 保険の専任者を置くのがベストかもしれませんが、保険会社の担当者、支社長にサポートしてもらいたいと思います。全て自分たちだけでやることは大変ですから。難しいことや、分からないことはお客様に「確認します」といって、保険会社の社員さんに後から聞いても問題ないと思います。無理して保険の詳しい話をするよりも「うちが責任を持って事故トラブルの際には対応させていただきます」という安心と利便性を伝える方が大事です。またレッカーや事故対応までを一社でやるのは厳しい今の時代には、誠実に整備工場を運営している近隣の同業者が手を取り合って得意分野で助け合うことも必要だと思います。人口が減ってきている地方で商売を続けるには、様々な工夫をするべきですね。

社長の保険推進方針をどのように受け止めて保険推進をされていますか。

(相澤取締役：保険担当) 社長は、毎月の全体朝礼や幹部会議で耳にタコ

ができるくらい「トータルサービスを目指したい、中でもまだ発展途上の保険はテコ入れをして頑張りたい」という話をされています。最近では社長の気持ちが皆に届き、少しずつ会社全体で取り組もうという意識ができてきました。

自分の役割は保険専任者を中心に顧客接点のある社員のフォローと業務フローの改善です。車検入庫の際に証券のコピーをいただき、専任者が証券を見て試算を作成、納車の際にご提案する流れを徹底しています。現在は30%ほどの付保率を35%に



おしゃれな店内



カフェのようなドリンクメニュー