



門 和宏

かど・かずひろ

ベストパートナー 代表取締役

大阪の大学を卒業後、トヨタのディーラーに就職。6年間にわたって新車販売に従事し、自動車保険と生命保険の両方が商品化したのを機に「保険をわかりやすく提供できるプロ」を志し、現在の保険ジャパン日本興業(大和)の研修生となる。30歳で地元の新宮市にあり、ベストパートナーに入社。2018年10月に代表取締役社長に就任し、現在にいたる。

菊池裕葉・ブレインマークス
ビジネスコンサルタント 門さん
は約10年前にベストパートナー
に入社したそうです。それ
以前はどんなお仕事をされてい
たのでしょうか。

たぶん、保険会社は昔から
代理店に対して、保険商品の類
・更新の時期は従来より保険
料を高くすることを求め、そ
の「増額更新」の成果を代理店
評価の指標とするのが慣例でし
たが、これでは「保険会社の
売り上げや代理店の手数料アッ
プ」が第一目標だということに
なっており、そもそも「新規契
約がとれないから増額更新を強
めてお客さまに押し付ける」と
いう考え方にかなりかねません。
そこで、当社では「増額更新
の」ことを意識的に「コンサル
ティング更新」と呼び換え、「過
不足補償の徹底した説明」をコ
ンセプトに保険会社ではなくお
客さまのほうを向いた契約顧
疑・更新を行うよう、社員たち
に徹底して伝えたのです。

菊池 顧客本位のコンサルティング
更新について、より詳しく
お話しいただけますか。

門 ます、お客さまに標準度の
契約内容をあらためてシッカリ
と説明してもらったうえで、過
不足補償について説明し「現状
の契約状況では、もしこういう
事故があったら補償は得られま
せん。そのリスクを軽減するた
めにはこういう特約を付けるこ
とができます」とアドバイスし
ます。また、夫婦で異なる保険
会社の顧客であればそれぞれ、一
帯にひとつあれば事足りる個人
賠償責任保険の特約を両者が重
複してつけてしまっているなど、
補償が過分になっているケース
もあるんです。そのあたりも確認
して説明します。つまり、補償
の過不足を見える化し、お客さ
まにもっとも適正な形になるよ
うあらたな提案を行うのです。

門 かつて、保険業界には営業
成績・数字をあげるものが何よ
りよしとされる風潮がありまし
た。保険を多くの顧客に売るこ
とばかりが評価され、「お客さ
まや社会に役立つため、保険代
理店はどうあるべきか」といつ
たことがないがしろにされてい
たのです。が、1996年、平
野氏以上により保険業法が全面
的に改正されてからは、規制機
制による自由化や販売チャネル
の多様化がもたらした競争が激化
し、顧客のニーズをシッカリと
捉えることで差別化をはかれば、
代理店は生き残っていくけな
くなりました。

菊池 十数年前は保険業界も現
在とはだいぶ様相が違っていた
そうですね。

門 この会社に入社したのは
まさにその過渡期でした。また、
保険代理店の営業といえば「一

10年後をリードする 未来企業 83

顧客本位のコンサルティングを実践し 「地域でもっとも働きたい会社」を目指す

和歌山県新宮市を中心に、約260の法人と延べ約1万人の個人を顧客に持つ保険代理店、ベストパートナー。
徹底した顧客本位のコンサルティングを実践する門和宏社長の夢と想いに
彼ブレインマークスの菊池裕葉氏がアプローチした。



現在の同社オフィスの様子



あらたなオフィスのカフェスペースのイメージ。天井も高く、空々として開放的

しい「ノルマ」(成果主義)一辺倒
といったイメージが根強く残っ
ていました。そのせいか、8年
ほど前は地元の新宮市に就職活
動フェアに出展した際、ブリス
ンにひとりも学生が来てくれず街
際を歩いたことをよく覚えてい
ます。私はそのとき、「このまま
ではダメだ、自分が会社を引き
継いだら、地域でもっとも働き
たいと思えるモチベーションの
目標を」と決意しました。

門 現在進行形ですが組織化や
人材育成、採用活動に注力する
とともに、社員の保険営業に対
する考え方を徹底して顧客本位
なものに転換しました。

菊池 顧客本位のコンサルティング
更新について、より詳しく
お話しいただけますか。

門 時間をかけて社内でコミ
ュニケーションをとりながら、
徐々に浸透させていきました。
その変化はお客さまのためだけ
でなく、社員のモチベーション
アップにもつながりました。た
とえば「この数千円の特約がい
つか、お客さまの数千円にお
よぶ損害をカバーできるからし
れない」という思いが、やりが
いとなり働きやすさにもつな
がっているようです。

門 「地域でもっとも働きたい
会社」になるには、まずは働く
人の努力や成果が正しく評価さ
れる仕組みづくりができるかと
うか、だと思っています。そし
て、そのつぎに労働環境をガラ
リと変えたいと考えています。

菊池 あらたなオフィスの完成
が楽しみです。カフェスペー
スでのコミュニケーションや遠
く離れたお客さまとの関係が
深まれば、サービス向上や満足
度の向上にもつながると思います。



菊池裕葉

きくち・ゆうな

株式会社ブレインマークスビジネスコンサルタント

2018年にブレインマークス入社。会員サービス運用
やCRMシステムの運用・改善、企業文化づくりなど
多岐にわたる業務を担い、毎朝新しいチャレンジ
精神とやる気あふれる姿勢で、顧客との関係保
険に貢献。現在はニーズを最先端で受け取る業務内
容を生かし、サービス改善、満足度向上に力を注
いでいる。

10年後のためのアドバイス

ベストパートナーの創業は1998年。社長
を含む3人が常務取締役が合併して設立
されました。この3代理店もともと非常に成績
がよく、いずれも順調に成長していましたが、
あるとき、ひとりりが病気で入院し、その代理店
の業務がすべて止まってしまったそうです。多
くの顧客に迷惑をかけたことから「いくら営業
成績がよくても、ひとりり方の代理店では適切
なく、永らくお客さまを守りつづけること
ができない」と3人で相談した末、合併すること
にしたといいます。これこそ、まさに「顧客本
位」の精神といえるでしょう。こうした精神が
同社の根柢にあったからこそ、門さん主導の意
識改革もスムーズにすすんだのではないでしょ
うか。今後はぜひ、あらたなカフェスペース併
設型オフィスの開設や社内の評価制度の整備
などとともに、顧客本位のコンサルティング業
務を引き継いでくれる人材育成の採用にも力
を入れてほしいと思います。