

# 代理店経営情報

シンニチ  
代理店版

代理店の拡大のため、必死で働きながら、未来に漠然とした不安を抱えている。このような代理店が年々増えているように感じています。このままでは、「あっとい間に時間だけが過ぎ、数年たって変化したのには、歳を重ねたこと、保険会社からの要望が厳しくなっただけ」という未来を迎えかねません。そこで今月は、経営者が一歩でも前に進めるように「顧客満足」と「社員満足」の問題について、一緒に考えてみたいと思います。

## 「顧客満足」VS「社員満足」

経営者なら  
悩む問題

先日ある経営者から「社員第一と謳う会社を見かけますが、いま一つ納得できません。第一はお客様であり、お客様を大切にしなければ利益は出ないし、会社も成長しません。社員第一という言葉が綺麗ごとのように

思えるのですが…」と相談を受けました。これは一部真実であり、一部真実ではないのではないかと感じます。

このジレンマは、痛いほど分かります。「顧客満足が先か?」「社員満足が先か?」については、経営者なら一度は悩んだことがあるのではないのでしょうか。どちらも大事

顧客満足優先  
の問題点

色々な会社を見ていると、「まずはお客様第一で必死に働き、売上が安定したら次に社員の満足」と考えている経営者が多いようです。しかし、その考えで順調に成長した会社をあまり見ることが無いのです。なぜなら、お客様第一が強烈に優先される会社は、社員に無理な働き方を強いることも多く、社員が定着しなかったり、社員に不満が

蔓延していたりするケースが多いからです。社員は人間です。自分を大切にしてくれないと、会社のために一生懸命になるうとはしません。むしろ、「自分を大切にしてくれ、会社を探して早く逃げ出そう」と離職していき

ます。近年、採用市場は競争が激化するばかりです。代わりの人を次から次へと採用できた時代とはわけが違います。結局、売

上が安定しても人材が育たないから事業成長を実現できない事態が生まれつつあるのです。悩んで出した結論 そんな企業を数多く見てきて、私が悩みに悩んで出した結論は、「経営者と社員が、役割と責任を分担する」というものでした。つまり、「社員が顧客満足に責任を持てる工夫」「社員の声を聴くコミュニケーションの充実」「成長実感を提供する教育体制」「風通しのよい社風」など、できることはたくさんあります。

経営者の姿勢  
が重要

本当に大切なことは、「社員のために会社を良くしようとする経営者の姿勢」が伝わることで、これが伝われば、すぐに給与が上がらなくても、あなたの会社にお客様第一を体現してくれる社員が育ちます。

お客様第一の会社をつくりたいなら、「経営者は社員第一で考える」必要があるのかもしれない。この機会に、社員第一の取組みがあなたの未来に与える影響を考えてみてはいかがでしょうか。

## 誰も教えなかった! 123

### 保険代理店が「家業」から「企業」になる方法

シリーズ3

株式会社ブレインマークス

代表取締役 安東 邦彦



【プロフィール】

保険代理店が持続的に成長するための組織化、経営の仕組みづくりを支援するコンサルタント。  
著書：『社長が3ヶ月不在でも成長する会社のつくり方』  
運営組織：プロ代理店経営アカデミー

<https://www.brain-marks.com>

社長が3か月不在でも  
持続成長する代理店を目指す!

あなたはどちら?

顧客第一主義

VS

社員第一主義