

現場直行の事故対応で、顧客満足度と生産性向上を実現

おもてなし経営のポイント

- ❖ 現場に直行することで顧客の安心と対応期間の短縮化を実現
- ❖ 地元呉市や保険代理業界への高い貢献意識

経営理念と企業文化

年中無休 24 時間フルタイム 現場直行型の事故対応

保険商品を取り扱う株式会社トゥモロー。創業当初から「契約者最優先、年中無休 24 時間フルタイムで事故受付、現場急行」を貫いている。これは、取締役会長の橋本孝則氏の実体験から生まれた顧客に対する約束事だ。「事故が発生すると、当事者同士がそれぞれの保険会社へ別々に連絡をする。そして、現場の立地も分からない担当者が話を聞いて判断する。保険金の支払いも『順番だから』と非常に遅い。保険会社に対して、もどかしい気持ちを持っていた」と語る。

トゥモローは約款の約束事を守ることで、顧客から評価されてきた。顧客からの紹介はもとより、事故を起こした顧客の相手方が、「対応が素晴らしかった」と加入するケースも少なくないという。

2000 年 9 月には、「現場急行」の理念を持った代理店と修理工場の連携ネットワーク「山陽ヘルプネット・トゥモローネットワーク」を発足。この協力体制によって、トゥモロー

社ではカバーできなかった広範囲の事故処理に対応できるようになり、現在は山陰・全九州・北陸に広がっている。

具体的には、担当者が現場に直行し、その場で事故処理の対応をする。当事者双方から直接、話を聞くことで、話のすれ違いを防止する。ケースを見極めながら、過去の一般的な解決方法や示談の和解点を提示することもあり、その場で話がまとまることも多いそうだ。これにより、顧客満足度の向上とともに、一件当たりの処理時間が短縮され、生産性の向

上にもつながった。

ある社員は次のように語る。「現場に駆け付けた時点では、お客さまがパニックになっていることもあるが、私たちと話をすることでだんだんと落ち着いてきてくださる。そして、お客さまから『ありがとう』のお声をいただくときには、大変、働き甲斐を感じる」。

事故現場で双方から話を聞き、過去の過失割合の判例と照らし合わせて和解点を探るとい仕事は、一朝一夕で身に付くものではない。同社の新入社員は業務マニュアルだけでなく、一年間の同行教育によって多



事故現場に向かう際には、この黄色いジャンパーを着て AED 搭載車で急行する。



様な事故処理を学んでいく。また、同社にはすべての社員がベアを組んで働く「ベア制度」がある。たとえば、営業と事務がベアを組むことで職種を超えた一体感が生まれたり、若手とベテランがベアになることで若手の指導だけでなく年齢を超えた会話が生まれ「アットホームな職場づくり」につながっている。

これら事業の根底には次の経営理念がある。「お客さまからの信頼を事業の原点とし、ご家庭や店舗・企業経営のリスクマネジャーとして、ご縁をいただくすべての人々が、安心して豊かな明日が築けるよう、あらゆるサービスを提供し、お客さまとともに歩み続けます」。創業精神には、このような一文がある。「保険はものではありません。約束事です。ですからお約束を守る私どものレベルで品質が決まります」。つまり、社員に対する数々の取り組みは、自分たちのレベルを高めるためのものなのである。

社員の資格取得を奨励し、取得にかかる費用をすべて会社が負担する姿勢はもっとも分かりやすいものといえそうだ。ほかに、毎日の朝礼で経営理念と創業精神の唱和、顧客アンケートやモニター制度で得る顧客からの評価確認など、さまざまな仕組みがある。アンケート結果は社内情報に留めず、年に 3～4 回発行する「トゥモローだより」に掲載。顧客にも公表している。

地域・社会との関わり

さまざまな企画と活動で 地元呉市や業界全体への貢献

地元の呉市への貢献意識も高い。地域活性化のための地産地消推進クーポン券「トゥモローサークル」をつくったり、毎年地元の商業高校からインターンシップ生を受け入れたり、呉市役所と連携した婚活イベントを

開催したりと、取り組みは多岐に亘る。とりわけ婚活支援に関しては「婚活カツ!! スクール」や「お見合いカレッジ」の企画運営をし、会員は 1,100 名を超える。これまでに 156 組のカップル成立と 12 組の結婚の実績があり、晩婚化防止策として地域からも評価されている。また、街づくりやボランティアにも社員全員で参画している。

本業に付随したものとしては、2010 年に「第 1 回トゥモロー HOKEN サミット」、2011 年に「保険代理業のビジョン策定会議」を開催し、保険代理業全体のレベルアップに貢献。自社の繁栄だけでなく、保険代理業界をリードする会社としてネットワークの拡大や講演活動にも取り組んでいる。

写真【1】：毎朝の朝礼では、経営理念や創業精神などの唱和に加え、一日の予定を全体で共有する。
写真【2】：婚活をサポートするイベントは、地元呉市からも高く評価されている。
写真【3】：社員全員で勉強会を毎週行なうなど、さまざまな学びの場を設けている。

会社概要

- ・法人名：株式会社トゥモロー
- ・代表者：阪井 善和 代表取締役
- ・所在地：広島県呉市海岸 1-2-19 橋本ビル 1F
- ・設立年月：1984 年 1 月創業、1990 年 5 月設立

- ・事業内容：損害保険・生命保険の代理業、リスクマネジメント、よろず相談、総合安心サービス業
- ・社員数：正規 11 名、業務提携契約社員 9 名
- ・ホームページ：http://seeyou-tomorrow.jp/