家庭の主婦から特級代理店主に

有限会社　あいる　代表取締役　杉岡 洽（ひろ）子さん

「ハイ、これがあなたの名刺です。これを持ってお客さまのところを訪問してください」「お客さまって、一体どこにいるのですか。私は何をどうすればいいのですか…」。それまで子育てだけに専念していた一人の主婦が戸惑いながら、この業界に入ってきた。まったく右も左も分からないなか、「置かれたなかで最善のことを考えていこう」という前向きな発想で歩み続けてきた。ゼロからスタートした代理店も特級代理店にまで成長、今、次代を託す後継者作りに思いをかける杉岡洽子さん（有限会社あいる代表）に二十四年間を語ってもらった。

代理店登場

思わぬ人生の転機
夫の急死で働くことに

大阪・堺市で自営業を営む家庭の主婦として子育てに専念、穏やかな日々を送っていた杉岡さんだが、ご主人の急死によりそんな生活は一変した。当時、中学三年と小学校五年生の子どもさんを抱えていたうえ、ご主人の仕事の整理もあり、何か仕事をしていかなければならない状況に。

たまたま亡くなったご主人の同級生が保険の代理店をやっており、「それならとりあえず面接に行ったら」ということで、具体的に何をやるかはっきり分からぬままに保険会社の玄関をくぐることになる。

結局、実習生として採用されたものの、昭和五十六年当時は現在と状況も異なり確たる教育・訓練制度もなかった。まったく白紙に近い状態で、どこから何に手をつけていけばよいのか分からないというのが本当のところであった。

「主人の仕事の手伝いでもしていれば直接保険とは関係なくとも社会経験として多少の足しにもなったでしょうが、仕事には一切タッチしていなかったので、そんなことさえありませんでした」

お客さまのリスクを敏感に把握

とはいうものの、この仕事は数字を上げなければどうしようもない。保険の営業である以上、お客さまを見つけ、保険をお勧めするのが杉岡さんに求められた業務である。

キャリアを積んだ今でさえ「知らない人と話をするのは苦手」という杉岡さん、飛び込み訪問なんて考えることさえできなかった。

親戚でもいればまずそこを頼っていくのがこの世界の常だが、もともと生まれも育ちも大阪ではなく、結婚してたまたま住んだのが堺市だったというだけで、頼るべき血縁関係は存在していなかった。

「本当に周囲の皆さんに助けていただきました」と当時を振り返るが、思わぬ形で助けられることになる。ずっと子育てに専念していたこともあり、PTAや地域の子ども会などといった親同士の交流を通じた親同士の交流には努めて顔を出しており、親しく話をする知り合いがけっこういた。そこで保険を勧めようという気持ちは毛頭なく、特に親しくしている方に仕事を始めるに至る事情だけを雑談として話した。

「最初に話したのは三、四人、その方がまた次の三、四人に伝えてくれ、またその方が三、四人に伝えてくれるといった形で仕事の輪が広がっていったのです」

事情を察した人たちは『こんなパンフレットがあるはずだから持ってきて』『ちょうど保険に入ろうと思っていたところなの』と営業経験のない杉岡さんを助けてくれた。

『来月、○○さんが入ると言っていたので、一度行ってみたら』と先のことに気を配ってくれる方さえなかにはいたほどである。

こうして不安のなかのスタートは周囲の温かい力もあって何とか乗り切ることができた。しかし、これだけに頼っていたのではすぐに限界が来るのは目に見えている。

「直接知っている方というのは当然ですが、限られています。いつまでも昔の関係だけに頼り仕事を進めていくことはできません。どうすればお客さまとのつながりを保ち続けていけるのか、自分なりにいろいろと考えました」

世間話もそれほど得意ではないだけに、お客さまの関心を引きつけられる話術も持ち合わせていなかった。そこでお客さまのもとを訪問したときは話をするなかで、その方の「リスク」をキャッチし、それをさりげなく会話の中に加えるようにした。

その時はすぐに結果は出ないが、『そういえば前にこんな話をされたなぁ』と思い出してもらえることもあり、後日問い合わせ、引き合いが来るようになった。この辺りは純然たる個人のお客さまよりも事業主のお客さまのほうが敏感で、女性代理店としては珍しく現在も法人のお客さまの比率が高い状況になっている。

当時はリスクマネジメントという言葉はまだ業界でも一般化していなかったが、杉岡さん自身意識しないままにそのリスクマネジメントを行っていたことになる。

課題は後継者づくり
生保にも新たなスタンスでチャレンジ

スタッフの皆さんとともに

数字的には比較的順調に仕事をこなしていた杉岡さんだが、心の中では常に「辞めよう、辞めよう」という思いが付きまとっていた。

仕事を始めて三年を迎えようとしていた時期、あることがきっかけで転機が訪れた。

会社で新種保険に関する勉強会が開かれており、そこに杉岡さんも参加できる事になった。覚えておられる方もいることと思うが、昭和五十八年十一月嬬恋のレジャー施設でガス爆発事故があり多数の死傷者が出る事故があった。初めて参加した勉強会のテーマが賠償責任保険であり、具体的事故例として直前に起こったばかりのこの事故が事例として紹介された。

「目からウロコといいますが、まさにそれでした。それまで体系立てて保険の勉強などしたことがなかっただけに、このとき教えてもらったことで保険の必要性、社会とのかかわりが起こったばかりの事故だったこともあって、より身近な問題として認識できたのです。もっと保険のことを勉強してもいいのかなぁ、とこのとき初めて思いました」

学んだことを実践するために翌月の勉強会までに最低二件の賠償責任保険を獲得することという宿題があったが、お客さまの所で学んだことを伝えるとすぐに契約も挙がった。

翌月のテーマは法定外労災保険、その次は機械保険だったがいずれも杉岡さんには新鮮なものであり、保険の奥深さを教えてくれるものであった。

結局、この勉強会は会社の制度改定のため杉岡さん自身は四回出席で終了したが、その後の仕事への取り組み姿勢に大きな影響を与えた。

自動車事故への対応など女性代理店にとって不得意なことでも、従来のように「いやだ、いやだ」から「いかにすればこの状況から早く脱することができるのか」とその場面における最善の対処を考えるようになった。

お客さまから見てもその変化は感じられたのだろう、「杉岡さん、仕事が楽しくなってきたのでは」と声を掛けられることも増えた。

仕事に幅ができたことで、順調に業績も推移、平成五年には特級認定、七年には法人化と組織としての基盤を固めることにも手をつけていった。

現在、同社は杉岡さんに加えて、営業を担当する森本まさみさん、事務を担当する天野綾子さん、古くからの女性代理店で昨年代理店として加わった柴山美千さんが一緒に活動している。

「私も今年で六十四歳になります。十年前ならまだまだこんなことは思わなかったのですが、年齢的にいつどうなるか分かりません。その意味でも後継者づくりが大きな課題になっています」

従来、スギオカ保険事務所という社名だったが、将来のことを考えて現在の「あいる」に変更した。スギオカ保険事務所ではどうしても杉岡さんの影響が全面に出てしまうので、次代のことを考えての社名変更である。

「私は後継者の方の世話になろうなどとは思ってはいません。この会社をご自身の力でもっと盛り上げて、自分のものにしてくれるような方がいればうれしいのですが」

従来、損保中心での営業だったが、最近はお客さまのライフサイクルに即してトータルの保障と安心を提供するため、生保分野にも積極的に力を入れており、成果は着実に上がってきている。

また、一昨年からさらなるスキルアップ、知識習得を目指し、関西を中心に活動する先進的な保険代理店の集まりでもある保険研究会（島田達三会長）にも参加、活動の幅が広がってきた。

今後のさらなる展開に期待が集まる。