

今だからこそ
全営業マンに
伝えたい。
保険業界に輝く
集団の素顔

人生を変えた
共感力

株式会社 FP パートナー 代表取締役社長

黒木 勉

Tsutomu Kuroki

はじめに

「共感力」こそ人間力

はじめまして。

株式会社F P パートナー代表の黒木と申します。

社名は聞き馴染みがなくても、「マネードクター」などのサービス名は、もしかしたらテレビCMなどでご覧になったことがある方もいるのではないのでしょうか。

当社は保険の営業代理店としてスタートし、現在はお客さまのお金に関するあらゆる悩みのご相談にのるファイナンシャルプランニング業を中心に、事業を行っております。全国47都道府県に拠点があり、所属する1700名の営業社員が日々お客さまの許へ足を運んでいます。

創業以来、12年間で35万人を超えるお客さまの大事な保険を預らせていただき、累計契約件数は約80万件となりました。

また、くわしくは後ほどご説明しますが、当社はMDRT (Million Dollar Round

(Table) という、世界的に見て成績優秀と評価された保険営業社員が現在約630名在籍し、その9割が当社に入社してから入会の基準を達成しています。

これらの実績を見て、「優秀な方ばかり採用しているのだろう」「さぞかし厳しい会社なのだろう」と想像される方もいるかと思いますが。

実際、生命保険営業はとても厳しい世界です。私ももともとは外資系生命保険会社の営業をしていましたが、どれほど優秀な方でも長くは続かず姿を消してしまふ、それほど過酷な世界でした。当時はそれが普通だと感じ、脱落しないよう、死に物狂いで働いていたものです。

ところが当社では、創業当初から「採用基準なし」の経営理念を貫いています。過去(前職)の実績のみにとらわれないようにするためですが、これは保険会社どころか、あらゆる産業で見てもめずらしいポリシーなのではないでしょうか。

こういった考え方でも安定して事業を続けられているのは、もちろん第一にはお客さまである皆さまのおかげですが、社員の皆の成長のおかげでもあると感じています。

当社では、たとえ前職で目覚ましい成果をあげていない方であっても採用していますが、入社した方の多くが、保険営業の憧れであるMDRT入会を達成しています。これは、社員たちの成長の証にほかなりません。

この成長の根底には、人を想いやる「共感力」の存在があります。

社員の成長が本人たちの努力の賜物であることに疑いの余地はありませんが、そこには「他人の気持ちに共感する」マインドや、会社の発展に社員の成長は不可欠だと考えた私が、社員に「共感」して構築した「成長しやすい仕組みや環境」が欠かせなかつたと感じています。

本書では、私がそう考えるようになった経緯や、社員の自己成長を促すために構築した仕組み、実際に行っている取り組みを紹介します。

ただし、人の成長というのは、画一的に実現できるものではないとも考えています。その方がどのように成長するかは、本人の経験や能力、適性、想いといった様々な要素が複雑に絡み合っただけで決まることです。唯一の正解があるわけでもなければ、他人が

方法まで強制するものでもありません。

そのことを感じていただくために、本書では当社の社員本人による声も多数紹介しています。現在活躍している社員が、自分の過去とどう向き合い、いかにして自己の成長を遂げたのか。十人十色のストーリーから人が成長するために大事なことを感じ取っていただけるかと思えます。

本書で紹介する私の想いや当社の取り組み、そして社員たちの成長ストーリー、これらをつなぎ、媒介するものは、「相手の気持ちを推し量る力」だと考えています。

ひとことではいえば、「共感する力」です。それは言葉のシンプルさとは裏腹に、誠心誠意実践するのは簡単なことではありません。

そしてその力は、営業や会社経営だけに役立つものではありません。当社の社員がそうであったように、人としての「人間力」を高め、人生を良い方向に導いてくれる力でもあります。この本を通して、その力の本質を捉えていただき、読者の皆さんの未来が少しでも良いものになれば、著者としてこれほど嬉しいことはありません。

はじめに 「共感力」こそ人間力	002
-----------------	-----

第1章

お客さまの人生を変える あるべき営業の姿

全力で駆け抜けた「生命保険営業時代の話」	012
生命保険営業のあるべき姿に気づいた「独立から起業までの話」	018
助け合いの大切さを感じた「創業当時の話」	022
理念に賛同した人が集まった「事業拡大期の話」	027
FPPの経営理念 お客さまの人生を保険で一生涯守り続ける	029
FPPの仕組み①「お客さま本位」で考える	032
FPPの仕組み②働き方をサポートする勤務体系とインフラ整備	036

第2章

「共感」を土台に考えた 組織の仕組み

FPPの仕組み③ 最大の難関「顧客探し」は会社が行う	038
FPPの仕組み④ システムで営業活動をバックアップする	041
お客さま思いの生命保険営業であり続けるために	045
お客さま対応をきっかけに身についた「共感力」	050
保険の世界に飛び込んだきっかけも「共感力」だった	053
実力を100%発揮できる会社をつくる	055
「共感」を軸にした組織運営	057
普通の人を基準とした運営ルール	060
部下の問題を先回りして解決する	063
批判は受け止め、根本原因を解決する	068
FPPの特徴① 助け合う文化をつくる「高位平準」	071

第3章

「共感」によって 人の才能は開花する

「共感」が人の本来の才能を引き出す	098
episode 1 光に照らされ、全力で駆け抜けた	102
episode 2 本当に大事なことに向き合わせてくれた	106
episode 3 思いやりが、育ててくれた	110
episode 4 直接話せる、近い距離感	114
FPPの特徴 ② 社員の成長を応援する「支援制度」	076
FPPの特徴 ③ 数字に追われる不安から解放する	080
FPPの特徴 ④ 社員の成長を促す特別社章「金バッジ」	082
FPPの特徴 ⑤ スキルを共有する「ロープレ大会」	085
FPPの特徴 ⑥ 営業としてのあり方を高める「マナーマイスター表彰制度」	088
FPPの特徴 ⑦ 本音を伝える朝礼で社員にも共感してもらう	091
FPPの特徴 ⑧ マネジメントの喜びに共感してもらう	094

第4章

「共感」でつくる これからの自社と社会

episode 5 「私の働き方」を理解し、評価してもらえた	118
episode 6 ダメな自分から生まれ変わった	122
episode 7 誰かを支えることが、自分を支えてくれる	126
episode 8 保険嫌いな私を変えてくれたもの	131
episode 9 大河の一滴が川をつくる	135
episode 10 距離感が助け合う文化をつくる	139
変わりつつある保険選びへの意識にこたえる	144
「お金のかかりつけ医」になる	147
幼少期からのマナー教育支援	151
生きる力を支える社会貢献活動	156
マナードクターの未来	160

第5章

特別座談会「共感」が生んだ 助け合い文化の秘密

支社や年齢も関係なく「助け合う」文化とは？	164
助け合う文化をつくった社長のリーダーシップ	171
多彩なデータベースとツールで誰とでもつながれる	175
協力して取り入れたオンラインFP相談	179
新しいことにも率先して手を挙げて行動する	183
社員同士だけでなくお客さまともONとOFFは切り分けない	187
「素直」がシンプルな成功法則	190
高い壁も、仲間がいるから越えられる	193
社長が支えてくれるから、周りの人を支えられる	198
おわりに　これからの社会における「共感」の重要性	204