東京都

代理店登場

顧客企業の存続と発展に心をつくす

株式会社キキ・コンサルティング 代表取締役 石田 由紀子氏

石田社長

株式会社キキ・コンサルティング（東京・新宿、石田由紀子代表）は損保3社と生保4社を取り扱う女性だけによる乗合代理店だ。社名のキキ・コンサルティングはあらゆる「危機」に対応できるリスクマネジメントをしたいという思いを込めている。保険でカバーできるリスクだけでなく本業以外で経営者を煩わすようなリスクに対応できる体制を作りたいと考えた。以来一貫して、プロフェッショナルとしての高い業務品質とき め細やかな対応で企業との信頼関係の構築に努め続けている。

高い業務品質が自社の強み

企業の強みを覆すリスクを探す

キキ・コンサルティングは石田氏がAIG損保（旧AIU）の代理店研修制度を経て独立し、1998年に設立した。創業以来の同社が持つ強いこだわり、それは高い業務品質とプロフェッショナルであることだ。とりわけ、高い業務品質は自社の強みでもあると考えている。他との明確な差別化要素として、保険商品を販売・提供するのではなく、リスクマネジメント視点での高い分析力で企業と向き合い、存続と発展に寄与するためにリスクマネジメントを行うことを全メンバーが心がけている。

企業と接するときはまず、企業の強みが何であるかを企業とともに考える。そして、その強みを一転して弱みに変えてしまうような、事業の存続に影響をおよぼすようなマイナスのリスクがあるとしたらどのようなことか、その場合に企業はどのような対策を講じるべきかを考え、情報提供しながら気づきを与える。

このような企業の強みと弱み、対策法を浮き彫りにするために実施していることが、リスクマップによる企業のリスク分析と業務フロー図を使ったリスク分析、そして財務分析の3つだ。まず、企業のリスクを、事故の起こりやすさを示す横軸と損害の大きさを示す縦軸で表したリスクマップを作成することで、企業が気づいていないリスクを顕在化する。そして、業務フロー図を使って、商品はどこから何を仕入れているか、社内で人、モノ、金がどのように流れているのかなどを確認しながらその企業の強みを把握したうえで、企業の財務状況の分析を行うというのが主な流れになる。

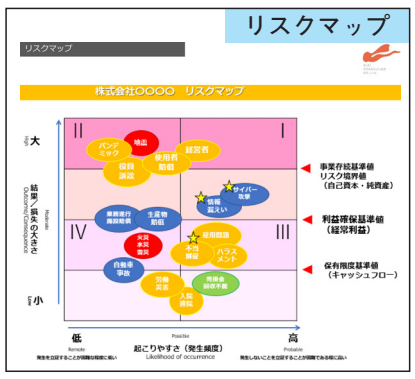
この手法で今夏も大口の企業保険を新規で成約した。海外のデータ通信機器などの輸入販売会社で、年々増収増益している売上規模22億円の優良企業だ。まず、業務フロー図を使ってその企業の強みや潜在リスクを可視化することから始めた。調べを進めていったところ、この企業の強みは商品の調達力や在庫管理の方針だった。特に近年は半導体不足が深刻な状況になっていることなどから、製品の輸入が困難になっている。こうしたなかで同社では、クライアント企業からオーダーが入った際はすぐに対応できるように、常に製品を自社内でしっかりとストックするようにしている。

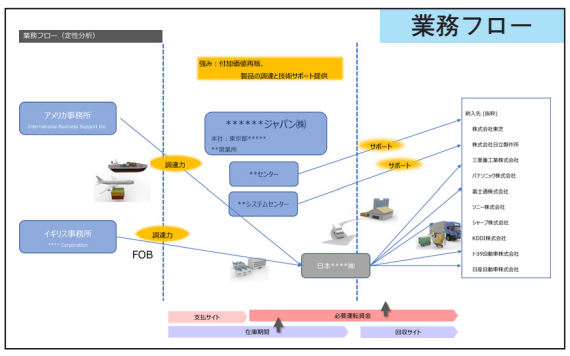
その一方で、こうした在庫管理をしているからこそのリスクがあることも分かった。それは、常時確保している多くの製品自体に何かが起きたとき、例えば大地震が起きて製品が毀損などしてしまった場合、企業に与える財務上の影響が相当のものと予想されることだ。

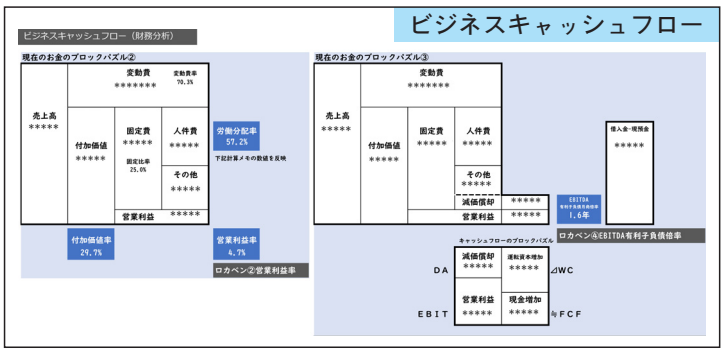
そこで、さっそく現状で確保している製品の状況や保険による補償状況の資料を用意してもらい、状況を確認した。すると、本社と支店数か所、ロジスティクスセンター（物流・配送センター）のうち、最も多くの製品を在庫として保有しているロジスティクスセンターでの製品に対する保険の補償が見当たらないことに石田氏は気づいた。そのことを確認してもらうと案の定、ロジスティクスセンターの製品には保険をかけられていないことが判明した。業務担当が細かく分かれており、その誰もが当然保険はかけてあるものだと思っていたそうだ。その結果、物流商品に対応する保険に加入することで、万が一のための備えをすることができた。

「企業が気づいていない自社のリスクへの気づきを与えることができた一件でしたが、やはりリスクマップ、業務フロー図、財務分析により企業の全体像をみてあげることが重要だと改めて感じました」と石田氏は振り返る。

こうした高い業務品質、そしてプロフェッショナルであることを維持するために注力していることは社員教育だ。社員教育は、保険会社による教育プログラムの活用と自社での研修を併行して行っているが、保険会社によるものでは、AIG損保の募集人資格制度である「ARC（AIGリスクコンサルティング）資格制度」を有効活用している。ARCは個々の募集人のリスクコンサルティング力を高めることに主眼を置いたプログラムで、リスクマネジメント手法を切り口に中小企業開拓が図れるようになるための実践的なスキルの習得を目指す資格制度だ。







AIGの教育プログラムを活用

自社では実践的な研修を実施

キキ・コンサルティングでは創業以来、ほぼ独学でリスクマネジメントの習得に努めてきたが、2018年にAIG損保がこのリスクコンサルティング資格制度をスタートさせたことで、これまで以上にリスクマネジメントを座学面でも実践面でも体系的に学ぶことができるようになったと石田氏は言う。

ARC資格制度は今年度で運営5年目を迎え、3000名の代理店募集人が有資格者となっている。実際、同社が行っているリスクマップ、業務フロー図、財務分析によるリスクマネジメントだが、リスクマップはプログラムの初級であるGRM（General Risk Manager）資格で、業務フロー図は中級のSRM（Senior Risk Manager）資格で、そして財務分析やビジネスキャッシュフローの知識は上級のERM（Executive Risk Manager）資格でそれぞれ習得できる。

社内のようす

キキ・コンサルティングではメンバーのなかのいわゆる営業担当をリスクマネージャー、内務担当をクライアントパートナーと称しているが、ARCが募集人の提案スキルの向上を図るものであっても、同社ではリスクマネージャー、クライアントパートナーを問わず全員に受講させることにしている。特にクライアントパートナーについては、実際に自分が企業を訪問することはないとしても、受講を通じてリスクマネジメントをもとに企業に提案することの意義や自社の使命、リスクマネージャーがどのように企業と接するのか、また、保険会社がどのような教育プログラムをなぜ開発したのかといったことを知ることで、企業からの照会への対応や内務業務全般の質により深みが出てくるからだという。

社内で実施する社員教育は実践をふまえたものが多い。企業を訪問するときは、事前にその企業用のリスクマップの作成や財務諸表の内容確認などをメンバーにやってもらったうえで企業訪問させることもある。また、企業との面談にZoomで若手メンバーにも参加してもらい、実際の面談現場の臨場感を得てもらうといったこともしている。同社には現在はAIG損保に出向して研修中の若手メンバーがいるが、さきほどの輸入販売会社との面談の際は、このメンバーにもZoomで同席させた。入社年次に関係なく実際の面談のようすを知ることは実践的な学びになり、リスクマネジメントに基づく説明や提案、それによる相手側の反応も感じることができる。何よりも、自分たちが掲げる経営理念の実践を、Zoomを通じてでもいいので感じてもらいたいと考えているからだ。

自ら知識の習得というインプットに努め、そして得たものを企業のもとでアウトプットするという循環を生む、そのような企業文化を作ることが経営者である自分のするべき仕事だと石田氏は言う。

「当社の経営理念である『会社の存続と発展に心をつくす』ということがすべてだと思っています。お客様の会社がより発展するために、プロフェッショナルである私たちだからこそ提供できる情報というものがあります。それを当たり前のように私たちはお伝えし、気づきを与えることに徹することが私たちの使命です。メンバーには常にそのことを伝えるようにしています。そうすると、若いメンバーであっても、経営理念に即した考えでお客様と接するようになります」