

デジタル時代の代理店像を探る

EMKEY・コンサルティング

(埼玉県杉戸町ほか)

SNSなど駆使したビジネス展開

IT技術などが代理店業務にどのような効果をもたらすかを探る「デジタル時代の代理店像を探る」シリーズ。第2回はLINEやYouTube、インスタグラムなどを駆使して顧客満足度を高めているEMKEY・コンサルティング(三輪真久社長)取材した。同社では現在、SDGsに向けた活動のほか、健康経営優良法人プライト500や、埼玉県の多様な働き方実践企業、中小企業庁の事業継続力強化計画の認定も取得している。「一人でも多くの人に『真の安心』を提供する」をテーマに、顧客のリスクに寄り添い解決策を探る同社の戦略を三輪氏の話を基にリポートする。

LINE、YouTubeなど積極的に活用

EMKEY・コンサルティングでは、顧客の「真の安心」のために何をすべきか議論を重ねる中で、SNSなどデジタル技術の活用に行き着いた。同社では真の安心を



三輪社長

「不安な要素が明確になれば、そこに対して最善の対策を講じている状態」ところへ、その原因となるリスクを明確化し、顧客に寄り添いながらリスクの削減に向けた取り組みを行うことを信条としている。そのため、ツールがデジタル技術ということになる。現在、同社では見込み客の発掘から

信頼関係の構築・強化、保険商品の購入といった一連のスキームの中で多様なデジタルツールを駆使している。

一方、デジタル技術といってもその範囲は広い。では、一体、どのようなツールを活用しているのか、具体的な種類や方法などを聞いた。

まず、顧客との信頼関係構築のツールとなるの

がSNSだが、EMKEY・コンサルティングでは公式LINEを立ち上げて、双方向でのコミュニケーションに努めている。現在、主要顧客のかなりの割合で登録されており、日常的に情報発信を行っている。そうしたLINEが特に威力を発揮するのは地震や台風・

豪雨災害時の情報提供や安否確認だ。被害の有無の確認を行うことで、感謝の声も返信されている。こうしたLINEから、新たな保険の問い合わせが届くこともあり、顧客との接点強化だけでなく、直接ビジネスチャンスにもつながっている。毎年12月にはクリスマスカードにQRコードを付けて送るなど登録者拡大の取り組みも実施しており、ファンが増えているという。

次に、会社を身近に感じてもらおうと「インスタグラム」だ。保険に限らず、町の様子など社員が日常の暮らしの中で見つけた地域的话题を提供し、既に2千数百人



EMKEY・コンサルティング本社

動画「わがまちの安心大使」発信

訪問し、動画に撮ってYouTubeに上げる。動画を見た他の顧客が訪れることで売上に結び付く。これは三輪氏や社員が防災や健康などのテーマを基にYouTubeで発信しているという。三輪真久氏は「こうした情報発信は保険とは異なるが、広い意味での顧客の安心につながる」と述べ

が登録するなど好評を博している。

YouTubeはコロナ禍が拡大してきた2020年にスタートした。この取り組みは、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などの影響で売り上げが減少した取引先を支援する目的で始めた。社員が取引先飲食店などを

防災や健康テーマに情報発信

動画を効果的に活用する取り組みの一つが、「わがまちの安心大使」だ。これは三輪氏や社員が防災や健康などのテーマを基にYouTubeで発信しているという。三輪真久氏は「こうした情報発信は保険とは異なるが、広い意味での顧客の安心につながる」と述べ

例えば、「自然災害への備え」と題した配信では、埼玉県の規模災害対策特別委員長を務める県議会議員をゲストに招き対談した。また、「入院リスクと備え」のテーマでは社員が出演し、80歳の母親が救急搬送された時の実体験を自ら啓発した。さらに、交通事故時の初動、近隣の休日当番医の紹介など、テーマも時機を得たさまざまな

内容だ。現在600人以上の登録があり、既に約35本の動画が制作されている。三輪氏は「毎回、時代に合ったテーマでコメントを発信している。こうした活動で代理店のブランド力を高めていきたい」と語る。

EMKEY・コンサルティングの場合、動画制作に特別な機材を用いず、スマートフォンを活用している。したがって、他の代理店でも十分に可能な情報提供だ。同社では今年度もさらに数本、地域に役立つテーマを検討し、発信していく予定だという。

ウェブセミナー等で地域活動を強化

EMKEY・コンサルティングでは、現在、オンラインによるウェブセミナーにも注力している。昨年は災害時の企業の体制づくりを支援する「BCP策定セミナー」を実施。これは春日部市をはじめ、商工会議所、法人会の後援を受けた。同社が現在、春日部市のSDGsパートナーとなっていることから、市や団体と共に持続可能な地域を目指す取り組みの中で実現できた。さらに、SDGsをボランティア活動と結びつけ、その思想をしっかりと経営に結び付け、社会貢献と企業の利益とを上手にマッチさせるべく春日部市のロータリー

クラブでSDGs経営セミナーを実施。社員が数回講演し、その模様を配信にもZoomで提供したという。

「がんにならないセミナー」もオンラインで実施。この取り組みは、がんになりにくい体づくりをテーマにしたもので、EMKEY・コンサルティングが厚労省の「がん対策推進企業アクション」パートナー企業に登録し、がんに関するさまざまな情報冊子などの普及に携わっていることからセミナーに取り組んだ。その他、地域の小中学生の親に向けたオンラインマネーセミナーも年4、5回実施しているという。また、埼玉県宮代町

と保険会社との包括連携協定にも尽力。同町が掲げる「首都圏でいちばん輝く町」の実現に向け協力を進めている。さらに、弁護士などの専門家との連携にも注力しており、LINEやZoomを活用し弁護士と顧客を結んだオンライン相談も実施しているほか、長期契約の既契約者を対象としたオンラインでのアフターフォローサービスにも力を入れている。

EMKEY・コンサルティングは2003年に創立、来年20周年を迎える。現在、本社営業本部を埼玉県杉戸町に、支店を埼玉県春日部市と野田市に置き、総勢17人の社員が事業に当たっている。(森隆/ジャーナリスト)

デジタルの時代は刻々と変化を遂げる。EMKEY・コンサルティングがどのようなツールを駆使して未来に向かうのか。その進路が気になるところもある。

「損保収保は約5億6000万円。昨年はアイリックコーポレーションとのフランチャイズ契約の下、保険ショップ事業にも進出している。今後については、経営理念をいかに実現できるかをテーマに、保険にとどまらず、顧客に幅広く真の安心を届ける企業を目標にするという。そのため、不動産業の免許も取得した。」