

# 「代理店経営カルテ」商標登録・特許出願

## 代理店経営の可視化・標準化を推進

### バリュー・エージェント

Value Financial Holdings傘下のバリュー・エージェントは、代理店経営支援システム「代理店経営カルテ」の商標登録を完了するとともに、基盤技術に関する特許出願を行った。同システムは、支店ごとの営業実績や顧客構成、人材体制、市場環境などのデータを統合的に分析し、代理店経営の状態を構造的に可視化することで、経験や勘に依存しがちな代理店経営を再現性のある経営モデルとして整理し、経営品質の向上を支援する仕組みだ。複数拠点を展開する代理店で課題となりがちな経営品質のばらつきや属人的運営をデータに基づいて把握し、改善サイクルを回すことを可能にする。また、商標登録と特許出願により、同社は同システムを通じた代理店経営の考え方や仕組みを知的財産として整理・確立した。構想の中心メンバーである取締役会長の木村亨氏と、開発・実装を担った執行役員営業企画部長の谷康輔氏、営業企画部マーケティンググループ部長の橋詰慎一郎氏が取材に応じ、「代理店経営カルテ」の仕組みや導入効果、今後の展望について話した。



左から橋詰氏、谷氏、木村氏

「代理店経営カルテ」の構想はどのように生まれたのか。木村 もともとの発想は、20年近く前にさかのぼる。私が損保会社で業務プロセス改革に携わっていた当時、予期せず業

界全体を揺るがす品質問題が露見した。代理店経営においても経営品質の向上が喫緊の課題となっていたが、当時の代理店の品質評価は、手数料ポイントなど個別の指標に偏りがちであった。しかし、代理店の経営品質は、事務力・情報活用力・営業力・事故対応力・顧客満足度・生産性・コンサルティング力など、複数の要素が組み合わさって形成されるものであり、手数料ポイントだけでは測ることができない。

### 支店特性と市場環境を踏まえた提案支援

「代理店経営カルテ」は、その考え方を現代版として発展させたものである。代理店の経営品質は、事務力・情報活用力・営業力・事故対応力・顧客満足度・生産性・コンサルティング力など、複数の要素が組み合わさって形成されるものであり、手数料ポイントだけでは測ることができない。そこで、代理店経営を全体構造として捉える「代理店収益モデル」(顧客満足度を高めながら収益を上げていく仕組み)を構築し、経営の実態を各種データやレポートで可視化する仕組みを実装した経緯がある。これにより各代理店の経営課題が明確になり、品質向上に向けた「処方箋」を示すことができるようになった。残念ながら当時は定着には至らなかったが、当社の「代理店経営カルテ」

に課題があるのか」「どの施策が有効なのか」をデータに基づいて判断し、改善のPDCAを回していくことができる。——商標登録し、基盤技術の特許出願も行った狙いは。谷 今回の知的財産化は、単にシステムやプログラムを保護するというより、「経営の考え方」そのものを知的財産として整理した点に意義がある。保険代理店の経営はこれまで、店主や支店長の経験や勘に依存する部分が大きかった。しかし私たちは、代理店経営を「感覚ではなく構造として捉える」という発想で、「代理店経営カルテ」を通じて支店経営を

客観的に可視化し、標準化する仕組みを構築してきた。その思想と仕組みを一体のモデルとして確立し、知的財産として位置付けた。——特許出願した技術のポイント。谷 「代理店経営カルテ」の中核となる、支店の特性と市場環境を踏まえて商材提案を判断する支援技術だ。当社では損害保険、生命保険、住宅ローン、IFAの四つの商材を扱っているが、支店ごとに得意分野や市場環境は異なる。そこで人材構成や営業実績、地域環境などのデータを組み合わせて分析し、どの商材を重点的に提案すべきかを判断できる仕組みと

「代理店経営カルテ」の仕組みや導入効果、今後の展望について話した。

「代理店経営カルテ」は、その考え方を現代版として発展させたものである。代理店の経営品質は、事務力・情報活用力・営業力・事故対応力・顧客満足度・生産性・コンサルティング力など、複数の要素が組み合わさって形成されるものであり、手数料ポイントだけでは測ることができない。

「代理店経営カルテ」は、その考え方を現代版として発展させたものである。代理店の経営品質は、事務力・情報活用力・営業力・事故対応力・顧客満足度・生産性・コンサルティング力など、複数の要素が組み合わさって形成されるものであり、手数料ポイントだけでは測ることができない。そこで、代理店経営を全体構造として捉える「代理店収益モデル」(顧客満足度を高めながら収益を上げていく仕組み)を構築し、経営の実態を各種データやレポートで可視化する仕組みを実装した経緯がある。これにより各代理店の経営課題が明確になり、品質向上に向けた「処方箋」を示すことができるようになった。残念ながら当時は定着には至らなかったが、当社の「代理店経営カルテ」

に課題があるのか」「どの施策が有効なのか」をデータに基づいて判断し、改善のPDCAを回していくことができる。——商標登録し、基盤技術の特許出願も行った狙いは。谷 今回の知的財産化は、単にシステムやプログラムを保護するというより、「経営の考え方」そのものを知的財産として整理した点に意義がある。保険代理店の経営はこれまで、店主や支店長の経験や勘に依存する部分が大きかった。しかし私たちは、代理店経営を「感覚ではなく構造として捉える」という発想で、「代理店経営カルテ」を通じて支店経営を客観的に可視化し、標準化する仕組みを構築してきた。その思想と仕組みを一体のモデルとして確立し、知的財産として位置付けた。——特許出願した技術のポイント。谷 「代理店経営カルテ」の中核となる、支店の特性と市場環境を踏まえて商材提案を判断する支援技術だ。当社では損害保険、生命保険、住宅ローン、IFAの四つの商材を扱っているが、支店ごとに得意分野や市場環境は異なる。そこで人材構成や営業実績、地域環境などのデータを組み合わせて分析し、どの商材を重点的に提案すべきかを判断できる仕組みと

に学べるようになった」といった声が寄せられている。——導入による効果。橋詰 「代理店経営カルテ」では、代理店経営に関する複数の要素を体系的に整理し、総合的な分析を行っている。分析の結果、支店間で差が生じやすい領域が浮き彫りになり、改善すべき分野を把握できるようになった。これらの項目を重点的に改善していくことで、支店全体の経営品質を底上げすることが可能になる。実際、このシステムを活用して改善サイクルを回した支店では、評価指標の改善などの効果が確認されている。利用支店からは「自分の支店が他と比べてどこが強く、どこが弱いのかを客観的に把握できるようになった」「成功している支店の取り組みを具体的に

供していくことを視野に入れていた。代理店経営をデータに基づいて改善していくモデルを広げていくことで、代理店業界全体の品質向上に貢献していきたいと考えている。

木村 代理店経営は、これまで経営者の経験に基づく、いわば職人芸的な側面が強く、経営力は「人」によって左右される部分が大きかった。しかし、ファクトとしてのデータを扱い、AI活用も含めた構造的な分析を行えば、支店数が増大した場合でも経営実態を相対的に比較・把握することが可能となり、それを基盤として経営品質を継続的に高めていくことができる。当社の「代理店経営カルテ」は、そのための基盤となる仕組みである。