特別寄稿

# 保険代理店価値向上研究会

V-HoPe株式会社
Webコーディネーター 清水 真紀氏

# 保険代理店のホームページを優しく語る

## 代理店としてHPを持つ動機を明確にする

■始動しはじめた保険代理店業界でのホームページ事業

およそ2年で200近い保険代理店向けホームページ（HP）を作成・公開してきたV-HoPe社の制作&サポート担当として、いま感じているのは、保険代理店の世界ではやっとHPが産声をあげたということです。

私は前職では自社HPの運営や顧客のウェブコンサルティングをメインに行ってきましたが、保険代理店業界では、他業界と比べてみると『まず作ってみる』というスタートラインにやっと立ったということを強く実感しています。

さて、この生まれたてのHPは、いったい保険代理店にとってどのような恩恵を与えてくれるものなのでしょうか。

■HPはあるけど活用はどうするの？

最近ITリテラシーという言葉をよく耳にしますが、これは簡単にいえば、通信・ネットワーク・セキュリティーなど、ITにひも付く要素を理解する能力、操作する能力という意味です。

IT業界では「Web、インターネット、ドメイン」とカタカナや英語ばかりで、なかなか近寄り難い分野です。しかしHPを持つときは、経営者（担当者）が「HTML」や「プログラム」の知識を持つ必要は全くありません。

HPを持つときには、制作者に「何を頼もうとしているのか」ということをしっかり理解しておく必要があります。

代理店としてHPを持つことになった理由を思い出してみてください。

まだ持っていない方は「どうして持ちたいか、持った方がいいと思うか」を考えてみてください。

「持っていないと認定代理店になれないから」「会社案内のようなもので持つべきだと思うから」「保険会社から持ちなさい」と指示があったなど、その理由はある程度分かれるかと思います。

ここで大切なのは「持つ動機」を明確にすることです。

■本編

1、会社経営者の熱い想いはどう伝えるのか（通常は会社案内やHPで伝える）

導入で質問した「経営者（担当者）がHPに載せたいことは何ですか？」の答えをさらに掘り下げて考えてみてください。

個々の「沿革」「概要」「お客様への約束」などいろいろ出て来ましたか？

次にそれを「どんなふうに載せたいか」「どんなイメージを持って欲しいか」と問われた時に、社長の言葉として答えると、コンサルティングはさらに深掘りすることができます。

「どんな熱い想いを持ってその会社を創業したのか」

当時を思い起こし、言葉にすることでHPの雰囲気や、トップページに載せたい写真の選択につながり、世界に一つしかないオリジナルのHPとして誕生します。

2、少数精鋭であればこそ、HPに分身的役割を与える

HPは「おまけ」ではありません。サービス事業者であれば、立派な1事業として存在を伝える役目を担えます。

例えば「お知らせ機能」はお客様に知らせたい内容を事前に掲載しておくことができるし、よく質問が来ることをFAQとして掲載していくこともできます。

日々の多くの電話やメールなどの直接の対応は大変ですが、HPがしっかり「運用（更新）」されていれば、対応時間を減らすことができます。

HPに分身的役割を担わせて、営業マンや事務員が他の作業に費やす時間を与えることになります。

HPを持てば、今回のようなコロナ禍においては「どこからでも」「いつでも」更新によって情報発信できます。

HPによる情報は、発信する側にとっても情報を受け取りたい側にとっても大変便利なツールとなり、その利用価値が高くなります。

3、日本代協推奨の代理店HP作成支援でみえてきたこと（実績数と共通課題）

V-HoPe社の「やさしく+1」のHP制作サービスの提供は、ここ2年で製作中も含め、約200社あまりのお申し込みをいただきました。

またここ半年に限っていえば、特にブログ付きのプランが増えている傾向にあります。

コロナ禍のテレワークの導入に伴い、世の中のIT化が一気に進んできていますが、ソフトの面での整備はまだまだの状況ではないかというのが正直感じるところです。

保険代理店に限ったことではないのですが、社内のHP担当者についての整備（適正な状態）が追い付いていないという現状があります。

少数精鋭で経営している企業の問題として「更新がされない」「業務過多になり担当者が疲弊してしまう」「担当者がやめてしまう」「何をどこで業者と契約しているのかわからなくなる」「次の担当者にうまく引き継がれなくて困る」などの声がきかれ、延々と負のループが続いてしまっています。

また、本来活況を示すための更新欄は、1年前のままといった状態になってしまっています。

ありがちなケースとしては、事務職にHPの更新を一方的に任せている場合があります。

その場合では「どのような内容でどうする」などといったことが共有されず、「任す」とひと言で丸投げというケースがみられます。このことは、「誰が担当しているか」が悪いのではなく、「どんなふうに更新して欲しいという依頼・指示がないい」ので、「何をどうしたらいいのかわからない」という状況が問題なのです。

HP担当者は必ずしも一人である必要はないのです。

外部との窓口は一人に決めていた方が都合の良いこともありますが、チームで数年先を目標にして取り組むことがいい結果につながることもあります。

誰かに何かをやらされるのではなく、社員が自分たちで決めた目標に向かって一歩を踏み出していくことを、経営者としてぜひ応援していただきたいのです。

また同じようにHPは、手をかけたら手をかけた分だけ成長や変化を遂げていく、応えてくれるツールであることを理解してもらえればと思います。

HPは会社の顔ともいえます。会社の成長に合わせたHPを育てることがとても重要になります。

## 情報提供の積み重ねは会社の財産に

4、消費者目線での3つの提言

①分かりやすい内容なのか

保険というものはただでさえ一般消費者にとって、分かりにくい内容です。

だからこそ、このHPでどんな情報を得られるのだろうかということを分かりやすく表現することとはとても重要な要素となってきます。

保険商品を掲載や説明する上で、業界での多くのルールが存在していることも、V-HoPe社のHP作成支援を通して、初めて知りました。

できれば、「HPではこういうことは書けません」ということをしっかり伝えていくということも必要なのかもしれません。

その上で消費者に必要な情報をしっかり伝えてもらえると、安心して任せられます。

②代理店の個性が現れ、顔の見えるものになっているのか

同じような特性を持つ商品やサービスを扱うからこそ、そこに必要なのは「他社との差別化」ではないでしょうか。

お客様は、いつでも自分の事は担当者なら知っていてくれていると、安心感を持ちます。

担当者の変更は不安な気持ちになります。保険内容がどれだけ素晴らしくても、担当者の対応によっては顧客が離れてしまうことがあります。

それを避けるには「その企業の掲げているポリシー」というのは重要な要素となってきます。

スタッフ紹介で顔写真を出し社員を知ってもらうことは、お客様に安心感を与えます。顔写真を出すことは抵抗があるという時は、せめて似顔絵などで対応して「自分らしさ」を表現して頂きたいものです。

どんなスタッフが集まっているのかというのも、その代理店の個性（カラー）となるのではないでしょうか。

③いつも内容が更新されているか

「月に一度は更新した方がいいと上からの指示があったのでどうすれば」という相談は、とても多いのが現状です。

何もないのに更新することは難しいですが、本当にひと月の間何もなかったのでしょうか。

この更新すべき情報は、どんな情報であるべきなのでしょうか。

HP運営の使命をお伝えする時には次のことをお伝えしています。

「お客様にとって有益な情報を発信し続けるということを忘れていませんか」

コロナの影響で困っているお客様には何が必要か、必要とする周辺情報や関連手続きはないだろうか、ここ数か月、そのような情報がたくさん掲載されていたら合格点です。

有益な情報の提供はそのときの瞬発力だけでなく、最終的に積み重なることで会社の財産となり、ひいてはブランドアップにもなります。

■HPは眠らない

24時間365日しっかり働いてくれるのがHPです。いつでもお問い合わせフォーム欄で質問や相談も受け付けてくれますし、Q&Aページで手続きのサポートまでしてくれるHPは、なかなかの働きものです。

そういうHPに育てるかどうかはみなさん次第です。

■なぜV-HoPeが誕生したのか？

それは保険代理店が自分の個性を表現するHPを手軽に持ってもらいたいということです。

開発コンセプトは3つ！

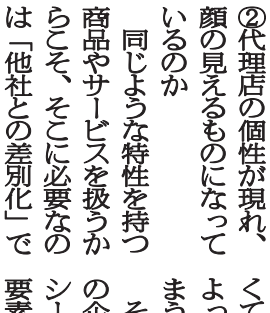
1. 初期費用とランニングコストの低減
→初期費用5万円以内、年間の維持コスト3万円以下に設定可能

2. でき上がったHPは自分たちで修正でき自社内で完結できる
→テンプレート化されたコンテンツはマニュアルに従って修正変更が可能

3. お知らせ機能・ブログ機能・SNSとの連携で、タイムリーな情報発信ができる
Webでお困りの際にはV-HoPe社を思い出して頂けましたら幸いです。

（HP）
https://softlyone.com

執筆者プロフィール


清水 真紀氏

V-HoPe株式会社
Webコーディネーター

IT の世界に入って20年。
インストラクターや多数のサイトの作成だけでなく運営・コンサルタントの経験を経て独立。
現在は日本代協推奨の代理店向け専用ホームページ「V-HoPe」で技術サポートからビジュアルデザインまで幅広く笑顔でコーディネートをしている。