フィナンシャル・エージェンシー

末政聡一 執行役員インタビュー

アルバイトから執行役員に

フィナンシャル・エージェンシー（東京都渋谷区、齋藤正秀社長兼CEO）は、コンタクトセンター業務で約450人のアルバイトを採用しており、多くのアルバイト人材が活躍している。また、実績評価を重視している同社では、優秀なアルバイト人材を積極的に社員登用しており、中には部下を持つ社員としての「飛び級入社」をする社員もいる。現在、執行役員を務める末政聡一氏もアルバイトから飛び級入社した社員の一人であり、入社から10年で執行役員まで昇進している。末政氏に執行役員になるまでに努力してきたことや、今後の目標などについて聞いた。

末政執行役員

――アルバイトで入社したきっかけは。

末政　当社に入社する前は別業界で働いていたが、学生のころに興味があった税理士の勉強一本に専念することを目標に置き、前職を退社した。当時は既に30歳という時間的な圧迫感もあり、新たな分野の勉強と同時に克服しようと考えて営業職を探していた。その時に求人誌で当社の求人を見つけ、2009年7月にアルバイトとして入社した。

――保険代理店を選んだ理由は。

末政　保険代理店に限らず幅広く探していたが、当時は持病の腰痛がひどかったことに加えて勉強時間を確保したいという思いもあったため、活発に外回りを行うような営業職は難しいと考えた。その点、当社のコンタクトセンター業務は完全シフト制でフレキシブルに働ける環境があり、そこが大きな決め手になった。

――初めてのコンタクトセンター業務で苦労したことは。

末政　コンタクトセンター業務は個人的にチャレンジの気持ちが強かった。私を含めて30人ほどのアルバイトが同期入社したが、当時の成績は下から数えたほうが圧倒的に早いくらいで、マニュアルやトークスプリクトなどは用意されているものの、お客さまへ上手にその内容を伝えること、お客さまの意向を正しく把握すること、それらを踏まえて会話を展開することに想定通り苦戦した。家では勉強する傍らでパンフレットなどの資料を見て、何を伝えると顧客は保険についてより考えてくれるのか、顧客視点を模索・分析することが習慣となり、徐々に成果が出るようになった。

――入社7カ月でチーフに昇進した経緯は。

実績評価され飛び級入社制度活用

末政　当社のBPO業務拡大により、新たに保険会社直営のコンタクトセンターを設立するということで、その立ち上げメンバー（オペレーター）として配属された。その後、実績が評価され、結果として10年2月、飛び級入社する形で責任者入社することとなった。

――飛び級入社制度について。

末政　当社はチャレンジしたいと考えている従業員や主体性を持っている従業員には積極的に活躍の場を提供する環境が構築されており、アルバイトといっても一定の基準をクリアすることで責任者としての昇進機会は与えられる。そういった意味では、まず何かに挑戦してみたいと考える人にとってはキャリア形成の面においても十分に価値ある制度だと考えている。

――管理職として特に意識したことは。

末政　チーフ昇進後は主にコンタクトセンター内10人程度の予算管理、品質管理、労務管理、予算達成に向けた個別育成対応などの業務を担当していたが、目標達成に向けては「チーム」で取り組むことを意識した。常にチーム全員で話し合い、常にチーム全員で問題解決に挑む。10年8月にマネージャー、12年4月に担当部長、13年10月に部長、16年1月に本部長へ昇進し、担当従業員数も10人から50人、250人、500人と増えていったが、チーフ時の基本的な姿勢は変えず業務に取り組むことを意識するよう心掛けていた。一方で、部長職からは本格的な社外コンサルティング業務も担当するようになった。取引先と協力しながらのコンタクトセンター運営全般における効率化・仕組み化の徹底追求およびさまざまな事柄における交渉の各経験は大変に勉強になった。

――執行役員への昇進の話があった時は。

末政　18年4月に執行役員に就任したが、まさか執行役員に任命されるということは想定しておらず、正直驚いた。齋藤社長兼CEOから話をいただいた時は責任の重さが頭をよぎった。

――執行役員になるまでの10年間を振り返って。

末政　とにかく突っ走った10年間で、成功も失敗も経験させていただいた。当然、上手くいくことばかりではないわけで、そのような時は過度に失敗に対して落ち込むのではなく、次はどのようにすればいいのかを理論的に深く、いち早く考え、そして行動するよう心掛けてきたことは、結果として良い方向に進んだのかもしれない。

――保険代理店の魅力は。

末政　保険代理店は大きな社会的役割を担っている。ご存知の通り医療、介護、年金など、「官から民へ」と大転換期を迎えている。この現状の中で、お客さまの本当の声を基に各保険会社と協力しながら安心できる社会保障をどう提供していくことができるのか。保険とは無形商品であるため、お客さまがイメージしづらい部分もあるかもしれないが、保険に契約いただき、そして適用されたお客さまから当社従業員へ「あの時、勧めてくれてありがとう。助かった。」と感謝の言葉をつづった手紙を頂戴する時など、あらためて〝やりがい〟というものを実感する。

――現在注力していることは。

末政　現在はBPO業務全般の経営管理に携わっているが、その中では「取引先・お客さまに選んでいただくための企業創造」と「協調」に注力している。この二つは執行役員就任時に齋藤社長兼CEOからあらためて直接教授いただいたもので、会社の経営をつかさどる一人として、より全体間を見て動くようにしなければいけない。今はこれを念頭に業務を行っている。

――今後の目標を。

末政　前提として取引先、お客さまに当社を選んでいただけるよう今後もまい進したい。そして21年にIPOを実現させ、その上で従業員の所得倍増にも積極的に取り組んでいきたい。

――最後に、同じく昇進を目指している従業員などにメッセージを。

末政　可能な限り視野を広げ、社会と自分の仕事を常に連動させ、目標を明確化させた上で今現在何をするべきなのかを熟考しながら、いち早く行動に移す努力を継続していくことが重要だ。