

2026年1月19日

## 借金7.5億円のどん底から顧客満足度・社員幸福度No1企業となるまでの軌跡

トップ保険サービス株式会社 代表 野嶋 康敬 著

### 「社員が幸せと感じてくれる会社のつくり方『顧客本位』がすべてを解決する」 1月17日発売！

**売上より、顧客と社員を大切にした北九州の保険代理店がたどり着いた「幸せな会社」のつくり方とは**

年中無休24時間体制でお客様の“まさか”に備える保険代理店 トップ保険サービス株式会社（本社：福岡県北九州市）代表取締役 野嶋 康敬の初めての著書、「社員が幸せと感じてくれる会社のつくり方『顧客本位』がすべてを解決する」が 1月17日(土)に発売されましたのでお知らせいたします。

従業員満足度96.2%。2017年・2024年度に「日本経営品質賞」を受賞し、3年連続で「幸せデザインサーベイ」トップレベルのスコアを記録、2022年度には「日本でいちばん大切にしたい会社」大賞に輝いた北九州市小倉北区の保険代理店。

本書は、その小さな会社が大きな成果を生み出してきた経営の舞台裏と、顧客満足と従業員満足を同時に高めてきた実践の数々を、経営者自らの言葉で一冊にまとめたものです。社員の定着やモチベーション向上に悩む経営者や幹部の方だけでなく、幸せな人生を送りたい全ての人に、お手に取っていただけましたら幸いです。

#### ■書籍概要

タイトル：「社員が幸せと感じてくれる会社のつくり方  
『顧客本位』がすべてを解決する」

著 者：野嶋 康敬

定 価：1,980円（税込）

出 版 社：日本実業出版社

ペー ジ 数：260ページ

発 売 日：2026年1月17日(土)

ISBN-10：4534062427

ISBN-13：978-4534062420

Amazon：<https://x.gd/853QR>

「顧客本位」がすべてを解決する



#### ■著者 野嶋 康敬（のじま やすたか）プロフィール



トップ保険サービス株式会社代表取締役、お客様サービス本部長。

1964年生まれ、福岡県出身。上智大学卒業後、東京海上火災保険株式会社（現東京海上日動火災保険株式会社）に入社。約8年、法人営業、支店統括業務を経験。

30歳のとき父の会社が破産したことをきっかけに家業を継ぎ、トップ保険サービス株式会社を設立。2002年、代表取締役社長に就任。経営品質との出会いから「顧客本位」を徹底。「自立型組織」のしくみづくりに奔走し、リスクマネジメントや幸せマネジメントをテーマに、年間40回を超える講演活動を全国で行なう。

北九州地区空手道連盟理事長（公認五段）、茶道裏千家淡交会北九州支部幹事。プライベートでは3人娘の父。

## ■書籍紹介

著者 野嶋康敬は、父が残した巨額の負債を抱え事業を引き継ぎました。「負債を返すために働く」のではなく、「目の前のお客様に恩返しすること」を選び、「顧客本位」を軸とした経営へと舵を切りました。年中無休 24 時間体制や、誰が電話に出ても同じ品質で対応できる情報共有の仕組み、新規営業を行わず社員同士が協力し合う体制など、常識にとらわれない改革を次々と実行。その結果、顧客満足の向上とともに働きやすい環境が整い、「従業員満足度」も上昇、近年では 96.2%を達成。「従業員満足度」が高い理由は、「自立型組織」というユニークな組織運営。人事や総務などのバックオフィスを置かず、立候補制チームで運営し、社員が主体的に考え方行動する仕組みを構築しました。「顧客満足」+「従業員満足」の「自立型組織」で顧客も社員も幸せに、そしてボランティア活動などを通じて地域も幸せにする「幸せのスパイラル」を生み出す経営術を初公開いたします！

## <目次>

●序章 借金 7 億 5 0 0 0 万円のどん底から顧客満足度・社員幸福度ナンバーワン企業に変わるまで ●第 1 章 すべては「顧客本位」から始まる ●第 2 章 顧客本位の舞台裏① 「幸せ」と答えた社員 96・2%！社員満足度を高めるしくみ	●第 3 章 顧客本位の舞台裏② 社員が勝手に成長する「自立型組織」のつくり方 ●第 4 章 顧客本位の舞台裏③ 顧客と社員の幸福を実現するエネルギー源のつくり方 ●終章 目指すは「幸せ貢献企業」社内外に幸せの輪を広げる
--	---

## <一部抜粋> 序章より

7 億 5 000 万円もの借金をどう返していくか。とはいっても、金額が途方もなさすぎて戦略だの計画だの言っている場合ではありません。1 円でも多く返済するには、とにかく動くしかない。新規開拓のため、日々飛び込み営業で福岡県じゅうを走り回りました。～～新規営業で市内を回っていると、小倉駅周辺の壁や電柱のいたるところに「野嶋、金返せ」と書かれたビラが貼ってあるのが嫌でも目につきます。そして、当社の最大の取引先である大手メーカー T 社の社屋の前には、毎日のように街宣車が乗りつけていました。

～～ある日、私は T 社の総務部長から料亭に呼び出されます。お酌をしてもらしながら告げられたのは、思ってもみないことでした。「野嶋さん、申し訳ない……あなたのところとは、これ以上取引ができない」。祖父の代からつきあいがあり、当社の売上の相当な割合を占めていた T 社の団体保険契約。その打ち切りを告げられたのです。当社にとって、事実上の「死刑宣告」に等しいものでした。

痛手を感じましたが、街宣車が押しかけるような騒ぎを起こして迷惑をかけているわけですから、これまでおつきあいを続けていたこと自体が、むしろ奇跡だったのかもしれません。「今まで本当に世話をになりました」と言って深々と頭を下げるのが、私にできる精一杯でした。

その翌日。私は抜け殻のように、自社の机にボート腰掛けっていました。まだ多額の借金が残っているうえに、「命綱」ともいえる最大顧客を失ってしまった。ついに土俵際に追い詰められ、徳俵に踵がかかつてしまつた。もう持ちこたえられない……。

「社長、お電話です！」

社員の声にハッと我に返り、電話を替わります。声の主は、数日前に新規営業で訪問したある企業でした。

「野嶋さんか？ この間の件なんだが、いますぐ見積り持ってきてくれんかの」

「ご連絡ありがとうございます。ですが、申し訳ありません。本日はあいにく約束があり、すぐには御社に伺えないのですが……」  
事実、その日の午後には商談のアポイントがいくつか入っていました。

「そうか。すぐに来んちゅうことは、別にウチの保険はいらんのやなあ」そう言うなり、向こうから一方的に電話は切れてしまいました。

ツー、ツー、ツー……。受話器から漏れる無機質な音を聞きながら、私のなかで何かが吹っ切れました。

そもそもこういうお客様は、価格やサービスでよりよい条件の保険があれば、すぐに乗り換えてしまう。頭を下げて契約を獲得したところで、すぐ解約されるのならこっちが徒労に終わるだけだ。そんな新規営業で一喜一憂するのは、もうやめよう。これからは、いまのお客様を守ることだけに専念しよう。借金？ 返すのはもうあきらめた。返せなくたって、命まで取られるわけじゃない―。

## ■会社概要

社名：トップ保険サービス株式会社  
代表取締役：野嶋 康敬  
創業：1926年 ※今年100周年を迎えます  
事業内容：保険代理店（生命保険・損害保険）  
本社所在地：福岡県北九州市小倉北区米町1-3-1 明治安田生命北九州ビル2階  
企業HP：<https://www.top-hoken.com/>  
受賞歴：2015年「経営革新奨励賞」受賞  
2017年「日本経営品質賞」受賞  
2022年「『日本でいちばん大切にしたい会社』大賞」審査委員会特別賞受賞  
2023年 第6回「経営デザイン認証」ランクアップ認証  
2024年「働きがい認定企業」認定  
2024年「日本経営品質賞 本賞」受賞

### ●トップ保険サービス公式ブログ

URL：<https://www.top-hoken.com/category/blog/>

### ●トップ保険サービス公式インスタグラム

URL：<https://www.instagram.com/tophoken/?hl=ja>

＜報道関係の方からのお問い合わせ先＞

トップ保険サービス株式会社 広報担当：千々和・森本

TEL：093-541-7777 MAIL：[hp@top-hoken.com](mailto:hp@top-hoken.com)