

営業職員の一層の役割発揮を期待しています！



東京都消費生活総合センター相談員
消費生活コンサルタント

丹野 美絵子氏

生命保険に対する消費者の意識は明らかに変化し、生命保険は厳しく選択される時代になりました。販売チャネルの多様化やさまざまな生保新商品の誕生による急激な変化に消費者がついていけない状況が生じています。特に内容が高度・複雑な商品が増えて、消費者が理解できず、トラブルになるケースも多数あります。

そこで期待されるのは、消費者にいちばん近い営業職員の皆さんの存在です。

販売時には、消費者に最善の保険を提案し、商品内容を十分に説明し、消費者に正確に自分の保険を理解させる。さらに保険事故の際も、不安な消費者に的確にサービス提供する。つまり保険契約の重要ポイントに、いつも立ち会うのは、対面販売を行っている営業職員なのです。「信頼できる営業職員」は即ち「信頼できる生命保険会社」です。法令遵守と消費者志向を最前線で担うことを自負した営業職員の皆さんに、大いに期待しています。



慶応義塾大学名誉教授
元日本保険学会理事長

前川 寛氏

保険制度改革の核心は、消費者の利益を高めることを目的とした自己責任の原則に基づく競争の促進にあります。競争の促進によるメリットの1つが商品の多様化です。

多様な商品の中から消費者のニーズに適応する商品を提供するという営業職員の役割は、まさに競争促進の最先端に行く仕事になります。そのためには、「生活者としての消費者の理解」と「生活の中での保険商品の機能に対する専門的知識」が必要になることは当然ですが、さらに営業職員として「この役割を担当する個人その人みずからの資質向上」に対する意欲が重要です。営業職員の役割遂行のための自己研鑽に対する意欲が、消費者の信頼に深く結びついているように思います。

今回、生保労連で提案する「未来派ベストアドバイザー」は、まさに目下の環境のもとで新たな課題への挑戦であり、多数の「未来派ベストアドバイザー」の誕生とその活躍を期待します。

生保労連加盟組合

あおば生命労働組合
アクサ生命営業社員労働組合
アクサ内勤社員労働組合
朝日生命労働組合
AIGエジソン生命労働組合
エイアイジー・スター生命労働組合
シブラルタ生命労働組合

住友生命労働組合
生命保険協会従業員組合
第一生命労働組合
大同生命内務従業員組合
大同生命労働組合
太陽生命内務員組合
ティ・アンド・ディ・フィナンシャル生命労働組合
日本生命労働組合
富国生命内務職員組合

※富国生命全国外野倶楽部
マスミューチュアル生命労働組合
マニユライフ生命労働組合
三井生命労働組合
明治安田生命労働組合
大和生命保険株式会社営業職員労働組合
大和生命労働組合
(※オブザーバー加盟)

全国生命保険労働組合連合会 (生保労連)

〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-5 田中ビル3・4階
TEL.03(3837)2031 FAX.03(3837)2037

未来派ベストアドバイザー ~More Heartful~



私たちが働く生保産業をめぐる環境は大きく変化しており、お客さまのニーズや選択意識もますます高まっています。生保労連は、これまで提唱してきた「ベストアドバイザー活動」をより前進させるため、今回、たくさんの仲間やお客さま・有識者の“声”を集め「これからの営業職員像」として、新たなモデルを作りました。この冊子をご一読いただき、新しい時代に向けたさらなる成長への足がかりにいただければと思います。今日から、職場の仲間とともに自己変革にチャレンジしていきましょう。

みらい! しんらい! レットライ!
—私たちはいつもお客様第一に活動します—



お客さまからは、このような営業職員像が求められています！



お客さま・消費者代表からのご意見

自分のニーズにあった保険をしっかりと説明で提供して欲しい

- 生命保険は現代の社会に欠かせないものです。今の私たちの生活設計は生命保険なしには成り立ちません。営業職員の皆さんには、これからもお客さまが生活設計をしていく上で本当に必要な保障をお客さまの十分な理解を得て提供し続けて欲しい。

お客さまへのベストアドバイスを期待します

- 営業職員の皆さんには、お客さまへの「ベストアドバイス」を望んでいます。しかし、「ベストアドバイス」といっても、画一的なものではなく、一人ひとりのお客さまのニーズにあわせたアドバイスが必要となってきます。

メリット・デメリットのきちんとした説明が信頼につながります

- メリット・デメリットをきちんとお客さまに説明することが信頼につながります。また、生命保険の契約は長期間にわたりますので、加入時の説明がお客さまの人生を左右するということを再認識して欲しいし、その重みを感じて欲しい。今後も営業職員の皆さんには、生命保険の社会的責任を十分に意識しながら、引き続き活動して欲しい。



消費者代表と組合員との活発な意見交換の場
★生命保険U&U (ユーザー&ユニオン) ネットワーク(宇都宮にて)



コンサルタント・有識者からのアドバイス

お客さまサイドにたった専門知識のあるアドバイザーが求められます

- 営業職員の方たちには、少子・高齢化の進展、ライフサイクルの変化、お客さまの知識拡大、および選択肢の拡大等に対応するため、これまで以上に「お客さまの立場に立った専門知識のあるアドバイザー」となることが求められると考えています。

仕事への情熱・誇り・「使命感」が大切になります

- 生命保険事業は極めて公共性の高い事業です。会社と営業職員一人ひとりが「使命感」を忘れては、事業として成り立たなくなります。営業職員の方たちには、今以上にこの仕事への情熱・誇りを持つとともに「使命感」をもった活動をして欲しいと思います。

ベストアドバイザー活動を実践している仲間(営業職員)からの声



ベストアドバイザー活動を通じたお客さまとの信頼関係を！

〈アンケート調査より〉

- コンサルティングセールスを通じ、本当に必要な保障を提供し、その保険が役に立ち、お客さまに喜ばれたとき、この仕事の大切さを感じました。
- 保全手続きや保険金・給付金の支払い等の際に、スピーディーな対応を行い本当に感謝されました。そのようなお客さまサービス活動が、お客さまの安心感・信頼感につながると思います。
- お勧めする商品のメリット・デメリットを全て、かつ正確に伝えていくよう心掛けています。そうしたことがお客さまとの長い信頼関係を作っていく上でとても重要だと感じています。

ベストアドバイザーとしてのさらなる成長をめざして



「人間的魅力」・「仕事への使命感」がますます大切に！

〈ヒアリング調査より〉

- 生命保険業にたずさわる私たちの仕事には、プロ意識、情熱、誇りが非常に大切です。こうした意識を私たち営業職員一人ひとりが日頃から持ち続けなくてはいけないと考えています。
- 私たちは、毎日の仕事を通じ、たくさんのお客さまと出会っています。そうした出会いを大切に、広げていくためには、自分自身の人間的魅力を高めるよう努めています。
- 「お客さまサービス活動 — 仕事に対する使命感 — 人間性」はそれぞれつながっています。特に、仕事に対する使命感・誇りを持つことで、営業職員として働きがいのある仕事ができると思います。



A生命Bさん

～お客さまからの相談依頼がうれしい～

お客さまから「相談にのってほしい」といわれるとすごくうれしく感じます。また、最近はお客さまの意識も大きく変化しており、「勧められるお客さま」から「選択するお客さま」になっていることを身をもって体験する毎日です。今後、いろいろな知識を増やして、相談相手として信頼される営業職員をめざしたい。

～保障を届けるのが私たちの仕事～

私の活動のモットーは、定期的に訪問し、しっかり説明し、納得してもらい契約をいただくことです。お客さまのために保障を届けることが私たちの仕事と考えています。

ここまで長く勤めてこられたのは私を支援してくれるお客さまのおかげです。私たち営業職員が長く勤めていることがお客さまの安心につながります。



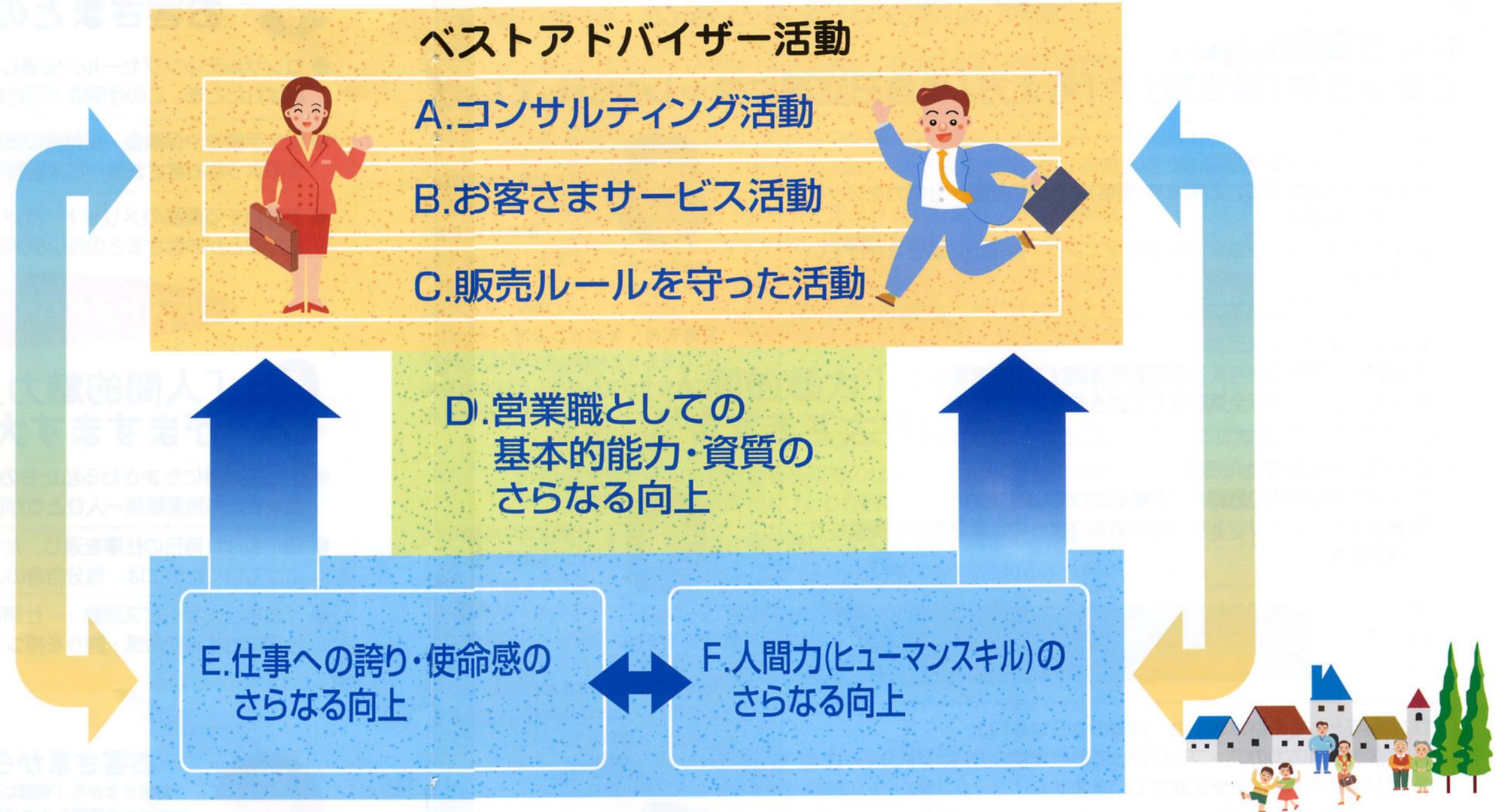
C生命Dさん

生保労連が提案する新しい時代に求められる営業職員像

～「営業職員のあるべき姿」の生保労連モデル〈全体像〉～

生保労連では、
「営業職員のあるべき姿」を
描きました。

- ベストアドバイザー活動を通じて、「お客さまの満足度の向上」をはかり、お客さまから信頼される営業職員
- 明確な目標をもって自己変革を進め、社会に貢献していくことができる営業職員
- 保険のプロに相応しいステータス(社会的・経済的評価)を誇ることができる営業職員



新人層

- ① 生命保険の意義・重要性を理解する。
- ② 営業職員の役割・使命の重要性を理解する。
- ③ 日頃の活動におけるお客さまサービスを理解する。
- ④ 正しい販売活動を理解・実践する。
- ⑤ 保険販売において、お客さまに本当に感謝された成功体験を身につける。
- ⑥ 保険・商品の基礎理解と特徴を踏まえた商品説明を実践する。

中堅・ベテラン層

- ① 自分自身を活かす活動スタイル・「成功の方程式」に磨きをかける。
- ② 保険・商品の基礎知識に加え、金融商品全般を考慮にいれた総合的なコンサルティングを実践する。
- ③ 定期訪問し、相談・アドバイスを求められるようなお客さまとのネットワークを広げる。
- ④ 保険販売・営業職員の社会的役割、働きがい等を後輩へ伝えていく。



POINT

例えば、キャリア別にみると、次のようなポイントが重要といえます。



私たちは、「営業職員のあるべき姿」の実現に向け、 これからも変革をすすめていきます！



私たち営業職員は、 このような「働き方」や「考え方」の自己変革にチャレンジしていきます！

A. コンサルティング活動

- 日常の活動を通じ、お客さま(個客)ニーズの把握・分析力をアップしていきます。
- お客さまニーズを踏まえたプランニング・提案力に磨きをかけていきます。

B. お客さまサービス活動

- お客さまに安心を与える定期訪問を続けていきます。
- スピーディーな保全活動をしていきます。

C. 販売ルールを守った活動

- お客さま最優先の意識・活動を心がけていきます。
- メリット・デメリットを含めたお客さまへの正確な情報を提供していきます。

D. 営業職としての基本的能力・資質のさらなる向上

- お客さま対応力のアップをはかっていきます。
- ビジネスマナーに磨きをかけていきます。

E. 仕事への誇り・使命感のさらなる向上

- 生保業界に勤めるものとしての誇りある活動に努めていきます。
- 仕事に対する前向きな姿勢と意欲の向上・維持をはかっていきます。

F. 人間力(ヒューマンスキル)のさらなる向上

- 感性豊かな生活の充実に努めていきます。
- お客さま・先輩・同僚とのおつきあいや家族・友人・地域との生活を通じ、人間的魅力を高めていきます。



明治安田労組
豊島 美信さん

私と出会ったお客さまから「あなたにまかせてよかった」「あなたにまかせれば大丈夫」といってもらえるような“お客さまにご安心して頂き、そして魅力ある営業職員”をめざします。そのためには「ここをもっと伸ばしたい」「ここが足りない」「これをやってみよう」といった課題に1つずつチャレンジしていきたいと思います。



スター労組
小掠 恭子さん

お客さまに信頼され受け入れてもらうために、最も大切なことは「お客さまと自己の心地良い距離感をバランス良く保つことと考えています。そのことが私達の仕事の更なる発展とお客さまの信頼を生むと確信し、これからも日々の活動を続けていきたいと思っています。



朝日労組
中島 徳子さん

この仕事を始めて5年目になりますが、毎日の活動の中で楽しいこともあれば、苦しいこともあります。しかし、コツコツ毎日前向きに活動していれば、いつか必ずお客さまの信頼につながると信じています。「ピンチはチャンス」と自分に言い聞かせながら、この仕事に誇りと情熱をもってこれからも頑張っていきます。

私たち労働組合は、 このような会社支援を求めています！

A. コンサルティング活動

- お客さまニーズに的確に対応した新商品・新サービスの開発・提供
- 高度コンサルティング活動の実践のための教育・研修制度の強化・整備

B. お客さまサービス活動

- お客さまサービス活動に対する評価の構築・改善
- 一生涯のサービス提供を行うため営業職員が長期勤務できる支援体制の構築

C. 販売ルールを守った活動

- 全社をあげた正しい販売ルールを守った活動の遵守
- お客さまのコンプライアンスに関する意識の徹底、および事務手続の適正化

D. 営業職としての基本的能力・資質のさらなる向上

- ビジネススキル向上に向けた研修等の実施
- ビジネスマナー研修の実施

E. 仕事への誇り・使命感のさらなる向上

- 営業職員へのプロ意識・使命感の向上に向けた教育の実施
- やりがい感(魅力的な評価体系、達成感<評価・報酬以外のものも含む>等)がある職務体系の充実・構築

F. 人間力(ヒューマンスキル)のさらなる向上

- 営業職員の人間力アップに向けた支援
- 指導者層(管理職、機関長・機関長補佐、研修スタッフ等)の人間力アップ