

お客さまのベストアドバイザーとして

「ベストアドバイザー活動」とは、営業職員が、①コンサルティング活動、②お客さまサービス活動、③販売ルールを守った活動の実践を通じて、お客さまからの期待・信頼に応えていこうとするものです。

生保労連では2000年以降、全ての営業職員が「ベストアドバイザー活動」を実践するよう、その定着・推進をはかっています。

生保労連の機関紙「ユニオンネット」では、「がんばれ!ベストアドバイザー」コーナーで、お客さまのベストアドバイザーとして活躍している営業職員の活動を掲載しています。ここでは数多くの活躍ぶりの中から、その一部をご紹介します。

A生命・M.Iさん

お客さまのために「この仕事を長く続けること」が一番大切ではないかと思っています。プランのご提案、ご契約のフォローいずれの場面でも「お客さまの立場にたって活動する」ことを常に心掛けて実践しています。



C生命・K.Nさん

わたしは、出来るだけお客さまのところに足を運び、直接お会いすることが最も大切であると考えています。その中でも、ご契約のフォロー活動は特に大切です。

お客さまからの様々なご依頼に対しては、最優先で考え、迅速に対応しています。



B生命・S.Uさん

わたしの役割は、お客さまに正しい判断・選択をしていただくための的確なアドバイスを常に行なうことだと思っています。

毎日、多くのお客さまとお会いし、お役に立とうと真剣に取り組むことをわたしのモットーとして活動しています。



D生命・T.Sさん

わたしたちは、日々朝礼で商品やコンプライアンス等の勉強をしており、理解度を確認する試験も行われます。

正しい説明はもちろん、お客さまの本当のニーズをしっかりと伺いすることがお客さまの満足につながっていくことを強く感じています。



生保労連加盟組合

アクサ生命営業社員労働組合
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
ジ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
プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命労働組合
プルデンシャル生命内勤社員組合
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

(※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 湯島三組坂ビル
TEL:03(3837)2031 FAX:03(3837)2037 URL:http://www.liu.or.jp/

(2010.08.20発行)

わたしたちの手で 確かな安心をお届けするために

～お客さまから「選ばれる営業職員」をめざして～



わたしたち営業職員の「強み」は、フェイス・トゥ・フェイスによる生命保険のご提案と、ご契約後の継続的な訪問を通じて確かな安心を確実にお届けすることにあります。

そして、その「強み」を最大限に発揮するためには、多くのお客さまとお会いすることが何よりも重要であり、そのための活動の工夫が必要となります。

販売チャンネルが多様化する中で、今後とも営業職員がその基軸として発展していくためには、一人ひとりが信頼・支持され、「選ばれる営業職員」になることが必要です。

お客さまから「選ばれる営業職員」をめざして、知識・活動のさらなるレベルアップをはかり、今後ともわたしたちの手で確かな安心をお届けしていきます。

お客さまから「選ばれる営業職員」をめざして

一人ひとりが「選ばれる営業職員」をめざします!!



宣言1 フェイス・トゥ・フェイスによる「コンサルティング力」をさらに磨いていきます!

生命保険は、死亡や病気といった不測の事態に対する経済的なリスクや老後への備え等のために、お客さま自身やご家族を守る大切な生活保障を担う商品です。

こうした商品だからこそ、お客さまのニーズをお伺いしながらライフサイクルに応じた商品をわかりやすく説明・提案し、十分に納得された上でご加入いただくことが大変重要となります。

わたしたちは、お客さまに確かな安心をお届けするために、フェイス・トゥ・フェイスでの活動を通じたより専門的で高度なコンサルティング活動の実践に向け、日々努力を続けていきます。



宣言2 きめ細かなお客さまサービスを継続的にお届けしていきます!

生命保険は、長期間にわたる保障をお約束することによってお客さまの安心を支える商品です。

だからこそ、継続的に訪問し、ご契約内容の確認・フォローはもちろん、お客さまのお役に立つ生活情報の提供等、常にお客さまの立場にたった活動を実践することが、わたしたちの重要な役割であることを強く自覚しています。また、お客さまとお会いすることで、お互いの信頼関係を築き、長いおつきあいを実現することが大きな喜びでもあります。

わたしたちは、お客さまの立場にたって、ご契約後のきめ細かなサービスを継続的にお届けしていくことにより、お客さま満足度の向上をはかっていきます。

労働組合として営業職員の頑張りを積極的にサポートします!!

「営業職員を育成すること」をより意識した採用の徹底をはかっていきます

採用候補者の「生保営業の適性」等を考慮するとともに、新人育成に向けた環境を十分に整備した上で採用を行うよう、その徹底を求めています。

生命保険の意義・重要性や営業職員の役割等に関する基本的な教育の徹底をはかっていきます

営業職員は、募集時の適切なご説明・情報提供からご契約後の継続的なフォローの実践、そして、お支払事由発生時における迅速かつ適切な対応にいたるまで、極めて重要な役割を担っています。

こうした一連の活動を徹底していくため、その意識をより高める教育を反復・継続的に実施するよう求めています。

営業職員へのきめ細かな教育・指導体制の整備を進めていきます

多様化するお客さまニーズに的確に応え、お客さまに必要な商品・サービスを提供し続けていくために、営業職員一人ひとりのスキルアップに向けた教育・指導体制の充実を求めています。

お客さまのライフスタイルに応じた活動を実践すべく諸環境の整備を進めていきます

営業職員は、お客さまとお会いすることができてはじめて役割を発揮できることから、多くのお客さまとお会いできるように自ら活動スタイルを見直すとともに、必要に応じて活動ルール・運営面の見直しを求めています。

ご契約の継続的なフォロー体制の構築に万全を尽くします

今後とも、お客さまへの継続的な訪問活動を通じてきめ細かなサービスをお届けし続けるために、営業職員一人ひとりがその役割を実践していくとともに、必要な体制整備を求めています。

わたしたちは、すべてのお客さまに対して

ご納得・ご満足いただける
コンサルティング活動を実践していきます!

確かな安心を継続的にお届けしていきます!