

わたしたちが考える  
**対策**

# ベストアドバイザー活動を 実践できる営業職員の育成に向けて

わたしたちは、「労働条件・社会的イメージ」「採用」「育成」「教育」「活動」のテーマごとに、それぞれ以下のような対策が必要であると考えています。

## 労働条件・社会的イメージ

- 魅力ある労働条件を構築するために
  - ・積極的な「人への投資」を通じた総合的な労働条件の確立（生保営業職の魅力度のさらなる向上）
- 安心して長く働き続けられる労働条件を構築するために
  - ・資格・給与・雇用の安定化および下支え
- 営業職員の社会的イメージのさらなる向上をはかるために
  - ・ベストアドバイザー活動を通じたお客さまや地域・社会へのさらなる貢献
  - ・営業職員が地域・社会で果たしている役割や、産業・業界としての取組みの周知・PR

## 採用

- 本社・支社・営業現場が一体となった採用活動を実現するために
  - ・本社・支社による採用・サポートの推進
  - ・採用の取組みに対する営業職員の評価の向上
- ベストアドバイザーになり得る人材を見極めるために
  - ・営業職員としての「適性」の見極め方策の強化
  - ・入社後の育成状況の営業職員・指導者への反映など、採用に対する評価体系の見直し
- 入社時の活動基盤の付与を徹底するために
  - ・基盤管理のためのルールの整備、システムサポート
  - ・基盤開拓・確保に向けたサポート体制の整備

## 育成

- 育成・指導体制を強化するために
  - ・業務負荷の軽減や指導力の向上に向けた教育・研修の充実など、指導者層が育成・指導に注力できる体制づくり
  - ・機関長補佐・育成担当者の充実配置
  - ・本社・支社の取組み・サポート推進
- 実践指導を効果的に行うために
  - ・営業職員一人ひとりの成長段階に応じた実践指導
  - ・知識・スキルのアップデートに向けた、営業職員全層への支援の強化
- 活動基盤の付与を育成につなげるために
  - ・育成状況に応じた段階的・継続的な活動基盤の付与の徹底、スムーズな基盤継承

## 教育

- 職業意識のさらなる向上につながる理念教育を実践するために
  - ・新人層・中堅層・ベテラン層の各段階における理念教育の継続的な実施
- さらなる能力向上につながる知識教育を実践するために
  - ・業界共通教育制度の各課程（専門課程・応用課程）の早期取得動奨および研修内容の充実
  - ・商品知識やその周辺知識の習得に向けた社内教育の充実
  - ・より高度なお客さまニーズへの的確な対応に向けた高度専門教育の活性化

## 活動

- 営業活動を効果的・効率的に行うために
  - ・携帯端末の機能向上や、AIを活用したお客さまサービスの向上、オンライン活動に必要な各種ツールの導入・活用促進等、営業活動に対する支援の充実
  - ・事務作業や付随業務の見直し・削減、働き方の柔軟化
  - ・営業職員に対する各種の人的サポートの充実

### 加盟組合一覧

- 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
- 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
- 大樹生命労働組合
- 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
- T&D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
- ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命労働組合
- ブ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
- 明治安田生命労働組合
- 富国生命全国外野倶楽部（オブザーバー加盟）

## ● 営業職員体制に関する生保労連の提言 ●

# ベストアドバイザーとして これからも輝き続けるために

お客さまや地域・社会に一層貢献できる営業職員をめざして



わたしたち生保労連は、お客さまからの期待・信頼に応えていく活動を「ベストアドバイザー活動」と位置付け、働く者の立場から、採用・育成・教育等への取組みを通じて、その推進に努めています。

このような中、今般、近年の環境変化などを背景に、主に以下の5つの視点からベストアドバイザー活動が一層求められていることに鑑み、今日的な観点から「今後めざすべきベストアドバイザー活動」を描くとともに、本活動を実践できる営業職員の育成に向けた「対策」を示しました。

1. 丁寧かつ誠実な活動を求めるお客さまの声や社会的要請への対応
2. 販売チャネルが多様化する中での「営業職員ならではの強み」の発揮
3. お客さまニーズの多様化・高度化への対応、デジタル化への対応
4. コロナ禍に伴うお客さまの行動様式・生活様式の変化への柔軟な対応
5. 地域・社会への貢献

わたしたちは今後、営業職員がお客さまや地域・社会に一層貢献し、お客さまから選ばれ続けられるよう、「今後めざすべきベストアドバイザー活動」の実現に向けて、各組合とともに積極的に取り組んでいきたいと考えています。

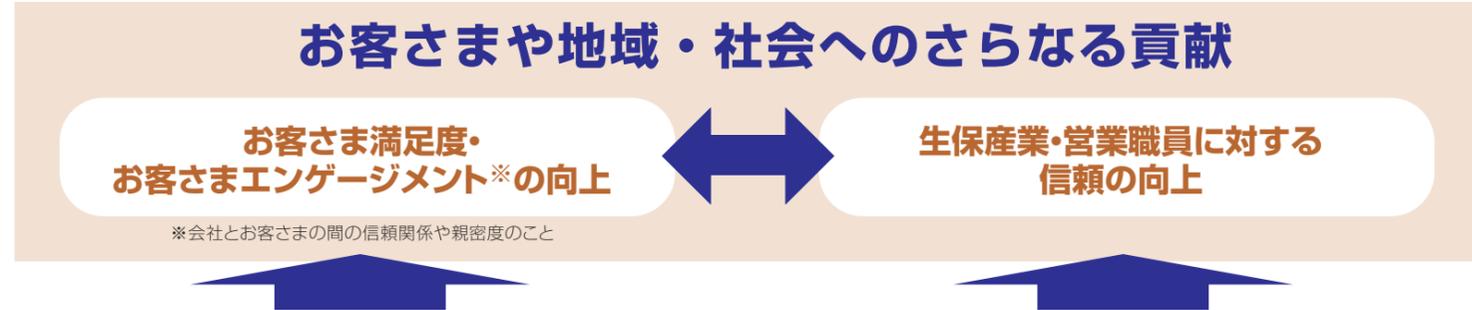




# ベストアドバイザー活動を通じて お客さまや地域・社会に一層貢献していくために



生保労連では今般、営業職員にしかない「営業職員ならではの強み」を改めて捉え直すとともに、「今後めざすべきベストアドバイザー活動」や、本活動に必要な「能力・スキル、意識・モラル」を提言しました。  
わたしたちは、営業職員一人ひとりがベストアドバイザー活動を着実に実践することを通じて、お客さまや地域・社会に一層貢献していきたいと考えています。



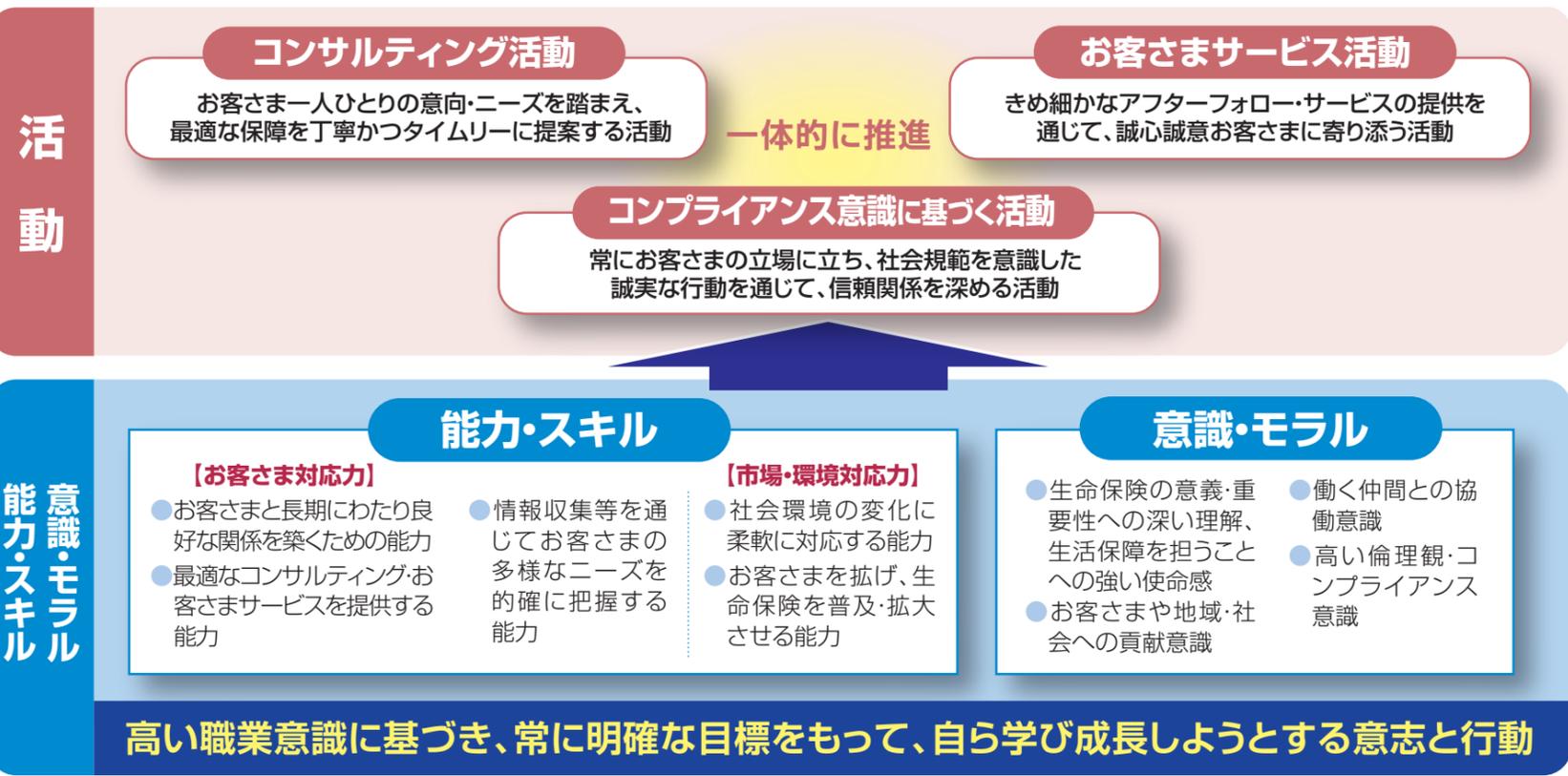
「営業職員ならではの強み」とコロナ禍

- コロナ禍による生活様式の変化などを背景に、生命保険営業のスタイルは、従来の「対面を中心とした活動」に「オンラインによる活動」が加わるなど、大きく変わりつつあります。
- しかしながら、営業職員ならではの強みの本質は「フェイス・トゥ・フェイスによる活動」にあるため、お客さまのニーズに応じて「お客さまに寄り添った活動」を実践していくことの重要性は、何ら変わらないと考えています。

## 営業職員一人ひとりの「ベストアドバイザー活動」の推進



### わたしたちが考える 今後めざすべきベストアドバイザー活動



#### 「活動」の定義にあたって重視した点

##### コンサルティング活動

- お客さまの意向・ニーズの的確な把握、最適な保障のタイムリーな提案
- 社会環境の変化に応じた最新の保障・サービスの提案
- 新たなデジタルツールも効果的に活用し、お客さまの意向・理解度に応じた丁寧かつ適切な提案

##### お客さまサービス活動

- 加入期間を通じたきめ細かなアフターフォロー、お客さまの意向等に応じた適切な手法での提供
- 保険金・給付金お支払い時の迅速・的確なサポート、お支払い後も含めた親身なフォロー
- 日々の活動を通じたお客さまの暮らし全般への関わり、お客さまに役立つ情報の提供

##### コンプライアンス意識に基づく活動

- 販売ルールや法令を守った活動
- 社会規範も意識した活動

#### 「能力・スキル、意識・モラル」の明確化にあたって重視した点

- お客さま一人ひとりへのベストアドバイザー活動の着実な実践
- より多くのお客さまへのベストアドバイザー活動の実践
- お客さまや地域、働く仲間との関係強化

#### 「能力・スキル、意識・モラル」を高めていくためのベースとして重視した点

- ベストアドバイザー活動を推進していくためには、能力・スキル、意識・モラルを着実かつ早期に高めていくことが必要
- その際のベース・土台となるものとして、営業職員本人の「主体性」を重視

「営業職員ならではの強み」を意識した「活動」の推進、「能力・スキル」の習得、「意識・モラル」の醸成が一層重要に

営業職員  
ならではの  
強み

### フェイス・トゥ・フェイスの活動(=お客さまに寄り添った活動)による信頼感・安心感

- お客さまにとって身近な存在であること
- お客さまとの長いお付き合いに基づく信頼関係
- 地域密着性の高さ
- お客さまのニーズの喚起
- 加入からの一貫したきめ細かなサービス提供