

# 営業職員がより一層お客さまに信頼され 社会の負託に応えるために

## 生保労連の営業職員制度に関する取組み

わたしたちは、一人ひとりの営業職員が多様なお客さまニーズに応え、お客さまや社会から一層の信頼を得るために、営業職員制度に関するプロジェクトを設置して研究・検討を行うなど、不断の取組みを行っています。

## 《営業職員をめぐる環境の変化

### 高まる消費者の選択・選別意識

長期化・深刻化する不況に伴い雇用不安・将来不安が高まる中で、お客さまは家計のリストラを余儀なくされています。

金融・保険商品の購入にあたっては、商品・価格・サービスや金融機関・保険会社に対する選択・選別意識を高めています。

### ◆直近加入契約（民保）の加入理由（複数回答）

加入理由	1995年加入	2000年加入
希望にあった生命保険だったため	32.5%	40.4%
従来なかったような新しい生命保険だったため	11.0%	16.3%
掛金が安かったため	10.2%	24.8%
加入後のサービスがよいと思ったため	1.6%	3.7%

生命保険文化センター「生命保険に関する全国実態調査」より

### 多様化が進む販売チャネル

生命保険の販売チャネルは、代理店・通信販売・インターネット、さらには銀行・証券会社における保険販売が可能になるなど、多様化が進められていますが、一方で、生命保険の商品特性（ニーズ潜在性・長期性・保障の高額性

等）を踏まえれば、お客さまの多様なニーズに応じたコンサルティング・アフターサービスをはじめ、より一層の専門的なサービス体制が求められています。

### 重要性を増すコンプライアンス対応

営業職員がお客さまからより一層信頼されるためには、各種のルールをしっかりと守り、公正な販売・サービス活動を推進していくことが重要です。

具体的には、「保険業法」はもとより、2001年4月より施行されている「金融商品の販売等に関する法律」や「消費者契約法」の遵守徹底が一層重要となっています。

## 《わたしたちの基本的な考え方

### お客さまとともに発展する営業職員制度の構築に向けて

上記のような環境変化に柔軟かつ的確に対応していくために、営業職員にはより一層「お客さまから選ばれる活動」「営業職員でしか担えない活動」が求められるものと考えます。

取組みの基本方向としては、多様化・高度化するお客さまのニーズに一層応え、お客さま満足度をより高めるため、対面セールスを基本としたきめ細かなコンサルティング活動や、それを可能とする高度な金融・保険知識の習得に努めています。

### 就労ニーズへの対応と雇用の確保に向けて

働く者にとって仕事に対する満足度や自己実現が従来以上に重要となる中で、営業職員の適性・能力・就労ニーズに応じた働き方の選択を可能とする販売・サービス活動を推進す

す。また、一人ひとりのお客さまに、保険加入から保険金給付までの一連のサービスを継続的・安定的に提供するため、お客さまサービス（アフターサービス）体制のさらなる充実をめざしています。

これらを通じて、わたしたちは、営業職員制度を一層ゆるぎのないものにしていきたいと考えています。

ることにより、雇用の確保・安定化をめざしています。

このように営業職員の働く環境を整備していくことが、お客さまへのサービス向上につながるものと確信しています。

## 《わたしたちの取組みと提言

### お客さまから信頼される販売・サービス活動を推進するために 営業職員の教育体制の改善・充実に努めています

お客さまに継続的・安定的なサービスを提供するため、営業職員に対する採用・育成・教育体制の改善・充実に不断に取り組んでいます。

また、コンサルティング活動やお客さまサービス活動を推進するための各種制度の改善にも積極的に取り組んでいます。

### ◆業界共通教育制度の概要

履修モデル		名称	内容
●履修時期モデル (入社時)	(1年目)	生命保険一般課程	一般課程
	(2年目)	生命保険専門課程	専門課程
	(3年目)	生命保険応用課程	応用課程
	(3年目以降)	生命保険大学課程 ファイナンシャル・プランニング編 (3年目) 生命保険商品・税務編(3年目)	大学課程
		一般課程	保険販売に関する基礎知識教育
		専門課程	保険販売に関する専門知識教育
		応用課程	知識を生かした実践力・応用力向上教育
		大学課程	ファイナンシャル・プランニング・サービスにつながる専門教育

### お客さまにとっての“ベストアドバイザー”であり続けるために 多様なニーズに応える販売・サービス活動の実践に努めています

わたしたちは、お客さまから信頼される“ベストアドバイザー”として求められる活動の柱、およびわたしたち自身の自己変革に向けた視点は以下のようなものと考えています。日々その実践に努めています。

### わたしたちの“ベストアドバイザー”宣言

- 宣言1：お客さまのニーズをしっかりと踏まえたコンサルティングを基本とした活動
- 宣言2：販売活動のルールをきっちりと守った活動
- 宣言3：お客さまとの長いおつきあい（アフターサービス）を基本とした活動

### 新たな時代にふさわしい営業職員のあり方を模索しつつ 営業職員制度の再構築に向けた協議・提言に努めています

わたしたちは、生命保険協会との労使協議会の定期開催、個別労使の労使協議等を通じて、営業職員制度の改善に日々努めています。また、消費者代表・マスコミ・学識者等と幅広く連携しつつ、各種の政策提言に努めています。

### ◆「複線型営業職員制度」の構想と基本的な考え方

わたしたちは、新たな時代にふさわしい営業職員制度の一つのモデルとして「複線型営業職員制度」を検討・提言しています。

同制度は、「新契約活動」と「お客さまサービス活動（アフターサービス活動）」の2つの職務を職務・評価ウェイトにより3つのステージ（職制）に区分することによって、営業職員の適性・能力・就労ニーズに応じた職制選択を可能にしつつ、営業職員全体で高度かつきめ細かなサービスの提供をめざすというものです。

