

# 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体制に関する取組み

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、営業職員体制の改善、充実をめざし、不断の取組みを行っています。

## 営業職員体制をめぐる環境の変化

### 高まる消費者の選択意識

将来に対する不安が高まる中で、お客さまの生命保険に対するニーズの多様化が進んでいます。生命保険の加入にあたっては、商品・価格・サービスや生命保険会社に対するお客さまの選択意識が高まっています。

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	2003年加入
希望にあった生命保険だったので	32.5%	36.5%
従来なかったような新しい生命保険だったので	11.0%	10.7%
掛金が安かったので	10.2%	21.4%
加入後のサービスがよいと思ったので	1.6%	3.0%

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など、多様化が進められています。一方で、生命保険の商品特性（ニーズの潜在性、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、より一層専門的・永続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、「金融商品の販売

等に関する法律」、「消費者契約法」や2005年4月より施行された「個人情報保護法」等の遵守・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体制の構築に向けて

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強く認識しています。

取組みの基本方向としては、すべての営業職員が「フェイス・トゥ・フェイス」の活動を通じて、多様化・高度化するお客さまのニーズに的確に応え、お客さま満足度をより高め

るために、以下の点から取組みを進めています。  
高度な金融・保険知識に裏付けられたきめ細かなコンサルティング活動の実践・徹底  
一人ひとりのお客さまへの、保険加入から保険金給付までの一連の継続的・安定的なサービスの提供  
これらを通じて、わたしたちは、営業職員体制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。

### 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

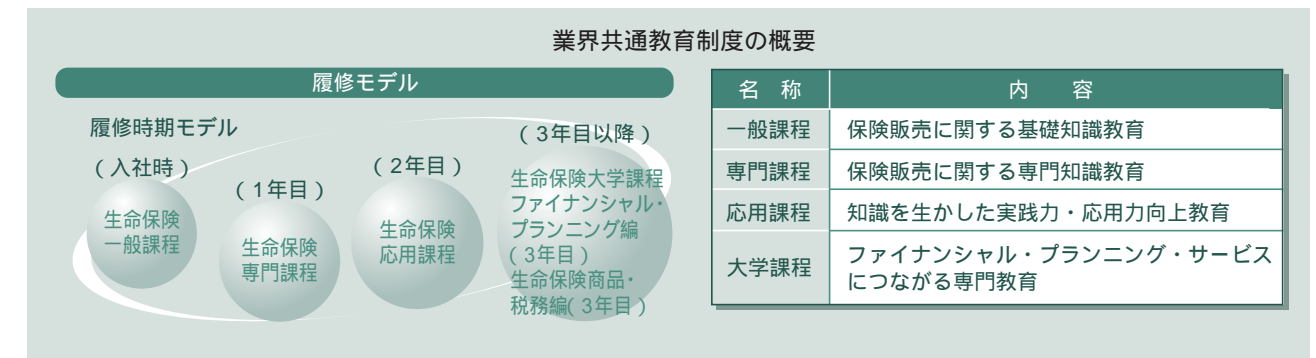
ることにより、雇用の確保・安定化をめざしています。このように営業職員の働く環境を整備していくことが、お客さまへのサービス向上につながるものと確信しています。

## 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。



### 新たな時代にふさわしい営業職員体制のあり方を模索しつつ、 営業職員体制のさらなる優位性発揮に向けた協議・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、営業職員体制の発展・前進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。

## わたしたちが提案する新しい時代に求められる営業職員像

～「営業職員像のあるべき姿」の生保労連モデル 全体像～

