

お客さまとの長いおつきあいができる 営業職員体制づくりをめざして

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フェイス・トゥ・フェイスの活動による質の高い営業サービスを提供することにより、高いお客さま満足度を実現すべく取り組んでいます。お客さまや社会からの一層の信頼を得る営業職員体制をめざし不断の取り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。

生命保険の購入にあたって、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は高まっています。

生命保険のプロとして求められる役割発揮

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、営業職員には、「生命保険のプロ」として、またフレンドリーな相談役として、お客さまの多様な

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、各種の販売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。

直近加入契約（民保）の加入理由（複数回答）

加入理由	平成12年調査	平成18年調査
希望にあった生命保険だったので	32.5%	30.3%
セールスマンや代理店の人が知り合いだったので	23.9%	20.9%
セールスマンや代理店の人が親身になって説明してくれたので	15.5%	15.9%
掛金が安かったため	17.6%	22.9%

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

ライフサイクル・ニーズに応じたコンサルティング・アフターサービスの提供や生活に役立つ情報の提供など、より幅広く専門的・継続的なサービス体制が求められています。

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」「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

生命保険という商品・サービスの特性から、今後、営業職員とお客さまとの長いおつきあいを通じた信頼関係づくり、営業職員が「お客さまのよきパートナー」となることがますます重要になります。

わたしたちの運動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、以下の点から取り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。

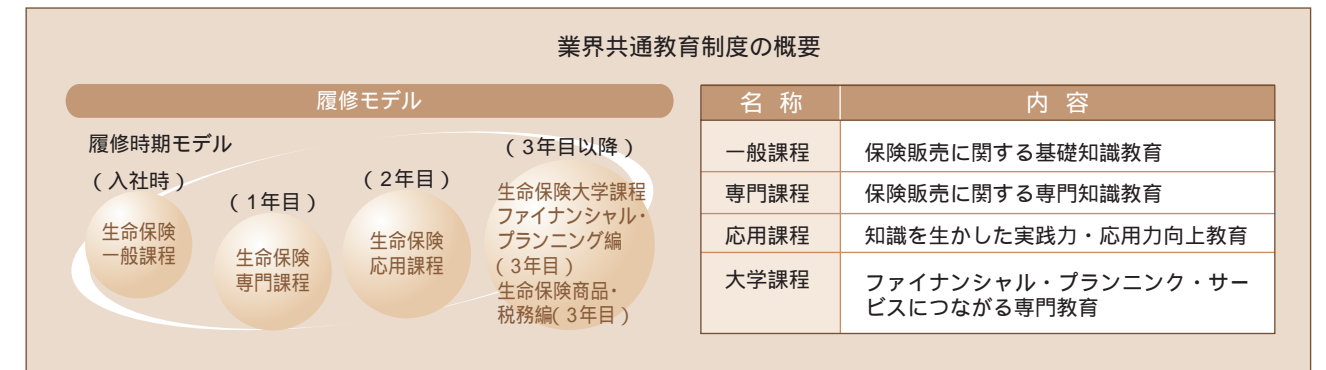
わたしたちの取組みと提言

Our Proposal

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制度改革や活動支援の強化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。

私たちが提案する新しい時代に求められる営業職員像

～「営業職員のあるべき姿」の生保労連モデル 全体像～

