お客さまの負託に応える 生命保険産業を実現するために

社会的使命の達成に向けた生保労連の考え方

生保産業は国民の「信頼」で成り立つ産業であり、「信頼」なくしてお客さまの負託に応えていくこと はできません。

わたしたちは、社会性・公共性の高い産業の労働組合として、「生保産業の社会的使命の達成」に向け た取組みを総合的に推進しています。

《 生命保険をめぐる現状

高まる生命保険に対する選択意識

お客さまは生命保険に対する選択意識を一層高めていま 挙げられます。 す。その背景としては、少子・高齢化の進展などによりニー ズの多様化が進んでいること、厳しい経済環境により保障 の見直しなど家計のリストラを迫られていること、などがある必要があると考えています。

そのように、生命保険に対するお客さまの目がますます 厳しくなっていることを、わたしたちはしっかりと受け止

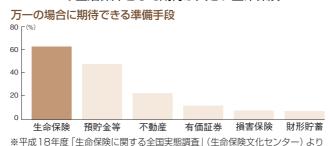
お客さまの大きな期待

しかし一方で、生命保険に対するお客さまの期待が大き いことも事実です。

生活保障については、「公的保障と私的保障の両方が必 要」と考える人が多い中で、自助努力による生活保障手段と して大いに期待されています。

また、数ある金融商品のうち、生活保障手段としての生 命保険に対する期待は、遺族・医療・介護・老後・就労のいず れの保障分野においても、たいへん大きいものがあります。

◆生活保障として期待が大きい生命保険

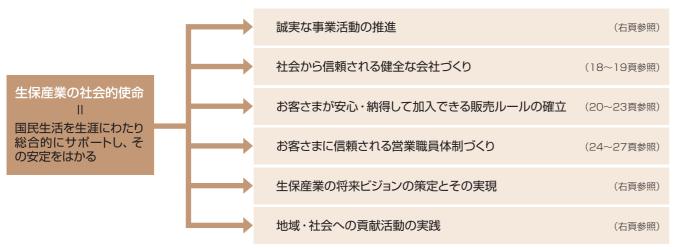


★社会的使命の達成に向けた わたしたちの考え方

「国民生活を生涯にわたり総合的にサポートし、その安定を 記のような課題に取り組んでいます。

わたしたちは、上記のようなお客さまの期待に一層応え、はかる」という生保産業の社会的使命を達成するために、下

◆社会的使命の達成に向けた課題



(5) わたしたちの取組みと提言

Our Proposal

お客さまの負託に応える誠実な事業活動を 働く者の立場から推進しています

「誠実な事業活動」を実践すべき活動領域は、販売・サ ービス、契約管理、資産運用など、生保事業のすべての領 域に及びます。

わたしたちは、生保産業が国民・社会の負託に一層応 えていくため、産業別労働組合の立場から、「経営の健全 性確保に関する取組み」や「営業職員体制に関する取組

み」などを通じ、すべての活動領域における誠実な事業 活動を産業全体として推進しています。特に、経営・業 務面については、各組合における労使協議を通じた経営 チェック・提言活動を推進するとともに、販売・サービス 面においては、お客さま本位の誠実な販売・サービス活 動を推進しています。

生保産業の将来ビジョンの策定に取り組んでいます

わたしたちは、生保産業が社会に対してどのような役本的な役割である「経済的なリスクに対する保障」に加 割・貢献を果たしていけるのか、下記のような将来ビジ ョンの策定に努めるとともに、その実現に向けた取組み を行っています。

「総合的な生涯生活サポート産業」とは、生保産業の基

え、「生涯にわたる様々な生活サポート」(健康サポート、 生活アドバイス、コミュニケーションサポート)を提供 することで、お客さまの負託に一層応えていくことをめ ざしたビジョンです。

総合的な生涯生活サポート産業

もしもの時の保障機能

- 人口動態と就労環境が変化し、遺族保障市場について見直しが必
- ・当面の保障中核層である団塊ジュニア世代へのアプローチが重要です
- ・女性の社会進出が進み、女性にとっての保障の必要性が高まっています ・長寿化や60歳以降も働く人が増えることなどにより保障期間の延長が必要
- となっています

生存保障

- 生存保障ニーズは拡大し、高度化しています ・高齢者層が急激に増えています(団塊の世代がもうすぐ高齢期に)
- ・豊かで仲谪な老後生活に対する――ズが高まっています
- ・社会保障の見直しに伴う自己負担増加への対応が必要とされます
- ・生存保障に関する新たなニーズ (介護予防・高度医療・精神障害等)への

健康サポート 牛活アドバイス

- 健康・医療に関する情報・関 連機関の紹介が求められて います
- ●医療機関情報の提供
- ●ヘルスケア施設の利用 メンタルケアへのサポート

総合的な生活情報提供・コンサルティングサービス

- が求められています
- ●介護事業者・ケアマネジャーの紹介
- ●遺言信託等の相続相談
- ●成年後見人制度(注)についての相談
- (注) 判断能力の不十分な方々を保護し支援する制度

コミュニケーションサポート 家族関係・人間関係へのサポートが求

- められています
- ●地域における高齢者コミュニティ支援
- ●単身高齢者層に対するサポート

生活サポート機能

私たちの役割が拡大します 💮 🦳 お客さまの満足度が向上します

高いお客さま満足度を実現する営業職員(ベストアドバイザー)体制の構築が重要です

●お客さまとの長期の信頼関係の一層の強化が重要となっています

●遺族保障と生存保障を一体的なものとして、連続的に提供していくこと(総合的に生活保障をしていくこと)が重要となっています

●私たちの対面サービスの有効性を活用した、より幅広い生活密着型のアドバイス機能を中心とした生活サポート機能の発揮が求められています

地域・社会への貢献活動を推進しています

産業が成り立つのは活動基盤があるからであり、生保 産業も、みずからの産業が成り立つ基盤となる地域・社 会への貢献が求められていると認識しています。

わたしたちは、加盟組合と連携し、地域・社会への貢献 活動や環境問題への取組みを推進するとともに、生保産 業で働く者全体の社会貢献意識の醸成に努めています。

17 16