

高いお客さま満足度を実現できる 営業職員体制づくりに向けて

生保労連の営業職員体制に関する取組み

わたしたちは、営業職員一人ひとりがフェイス・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できる営業職員体制づくりに向けて、業界・個別労使において積極的な協議を行い、継続的にその改革・改善に取り組んでいます。

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

少子・高齢社会の進展等に伴い、お客さまの生命保険に対するニーズは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。

生命保険のプロとして求められる役割発揮

生命保険という商品・サービスの特性（ニーズの潜在性・長期性・保障の高額性等）から、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、お客さまの多様なライフサイクル・ニーズに応じたコンサルティング

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	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

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・継続的なサービスが求められていると考えます。

具体的には、「保険業法」はもとより、「金融商品販売法」「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

生命保険の商品・サービス特性を踏まえると、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をつくり、営業職員が「お客さまのよきパートナー」となることが、今後ますます重要になります。

わたしたちは、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、右記の点から取組みを進めています。

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ることにより、雇用の確保・安定化をめざしています。

- ①「コンサルティング活動」「お客さまサービス活動」「販売ルールを守った活動」を実践できるベストアドバイザーの育成
- ②営業職員が「お客さまとの長いおつきあい」を基本に「パートナー」としての役割を發揮できる営業職員体制づくり

これらを通じて、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。

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・充実に向けて、業界全体で不断の取組みを行っています。

2009年度には、「コンプライアンス」「説明責任」「保険金支払い等のアフターサービス」に関する教育内容の充実をはかるため、業界共通教育制度のカリキュラムを

抜本的に見直し・実施するとともに、継続教育制度を新設し、生保各社において継続・反復的に教育する仕組みを導入しています。

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。

◆業界共通教育制度の概要

◆継続教育制度の標準カリキュラム

名称	内容
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

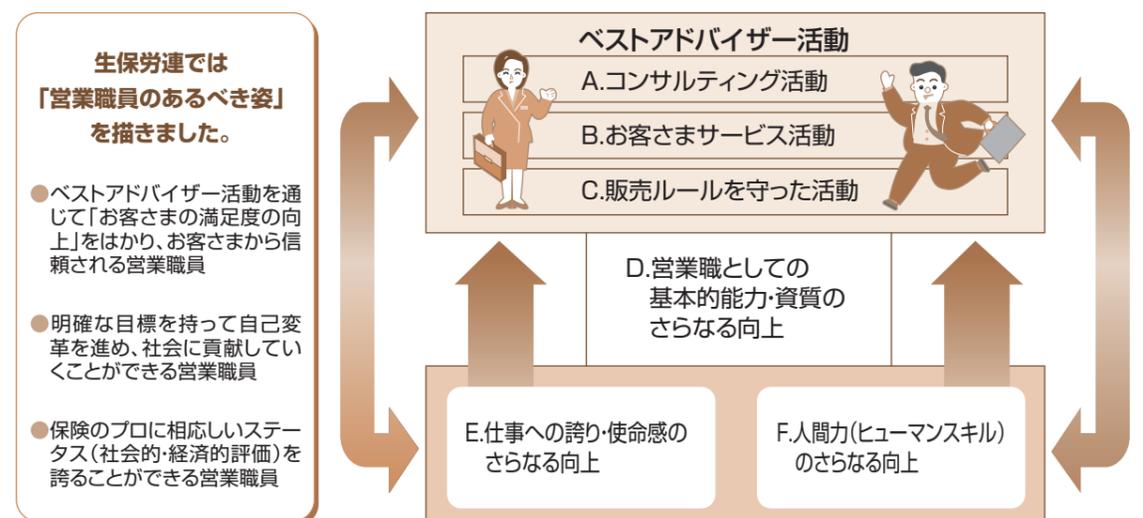
1. コンプライアンス
2. 法令上の禁止行為
3. 適正な保険募集のために必要な知識
4. 保険金等の支払い等アフターサービス
5. 募集代理店による保険募集に関するルール
6. 銀行等による保険募集に関するルール

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、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。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・

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〉～



生保労連が提案する「新たな営業職員制度モデル」

お客さま・消費者(団体)・有識者・組合員の皆さんからの声をもとにつくりました。



お客様・消費者の皆さんからの声

- ◆ 生命保険は家族の安心のために必要不可欠のものです。同時に長期で高額な買い物です。生命保険の種類も多様化し複雑になっており、だからこそ営業職員には**消費者一人ひとりのニーズに合った保険を勧め、きちんと納得のいく説明**してほしい。
- ◆ 一人の営業職員が、契約したあとも長く親身になって継続的なアフターサービスをしてほしいが、短期で辞めてしまう人が多い。**長く勤められるような仕組みや継続的な教育**が必要でないか。
- ◆ 保険の話だけでなく、人間同士で長くお付き合いでき、**何でも相談できるような信頼できる営業職員を増や**してほしい。人間的に魅力があり、地域で活躍している人も多い。
- ◆ **消費者からの苦情や相談などの実態を本社がしっかりと把握し**、営業職員の日々の正しい営業活動に役立ててほしい。



有識者・コンサルタントの方からの声

- ◆ 消費者にとって、営業職員が対面販売することのメリットについて、論理的にも実感としても納得してもらえるような生保営業がますます求められている。
- ◆ 営業職員の「強み」は、顧客との距離の近さ、保険の販売特性とのマッチングである。**営業職員の個々の経験・ノウハウを全体として共有化し**、全体のレベルアップをはかることが重要であり、特に**入社して自立するまでの教育と支援を充実させる必要がある**。
- ◆ ターンオーバー(大量採用・大量退社)は社会的にもコスト的にも、また生命保険という長期の契約という性格からも問題があり、抜本的な改革が必要でないか。
- ◆ 営業職員にとって、入社して早い時期に、**生命保険が契約者の役に立っていること**の経験あるいは**感動・共感を通じて、仕事への誇りと使命感を育める教育**が大切でないか。
- ◆ これからは個々人の目的・能力に応じた**キャリアコースなどの選択肢を整備**するとともに、**働く人のライフサイクルや就労意識の変化等を踏まえた柔軟な営業職員制度**も必要でないか。



組合員(営業職員)からの声

- ◆ ご契約された保険がお客さまのお役に立ち感謝されたり、お客さまから励ましを受けたりするとき、営業職員の仕事に喜びと働きがいを感じる。
- ◆ お客さまから信頼され、「**お客さま本位**」の営業活動をいつまでも続けられるような制度運営と営業支援を充実してほしい。
- ◆ お客さまと長くおつきあひし、ご契約の相談やアフターフォローをしていくためには、**営業職員として長く勤められるような教育・育成や活動支援**が重要であり、本社・支社の支援・協力をもっと強化してほしい。
- ◆ 営業職員のライフサイクル・スタイル、働く意識や目的も多様化しており、**働く人にとって柔軟で魅力あるキャリアコースや働く環境**をつくってほしい。

営業職員制度モデルの提案のポイント



高いお客さま満足度を実現する営業職員制度づくり

営業職員とお客さまとの信頼関係

働きがい・生きがいを実感でき活力ある営業職員制度づくり

にもとづいたパートナー関係づくりがベース



「新たな営業職員制度モデル」を実現するためには、以下のような取組み課題があります。

登録前段階	育成段階	専門職制段階	営業職員に対するサポート体制
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 入社前・入社後相互選択の充実 ◆ 現行の一般課程試験の充実…2段階選考制度の導入 ◆ 登録前研修の充実……カリキュラムの充実 登録前研修の実施方法の見直し ◆ 登録時期の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「2年間育成」の重要性の再認識 ◆ 「2年間育成」のカリキュラムの充実 …消費者相談・苦情に関する教育の実施 ◆ 「2年間育成」終了後の「1～3年間のフォロー期間」の新設 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 複線型営業職員制度の充実…多様なキャリアコースの整備 育成・指導職制の充実 各職制の位置付けの見直し ◆ 教育・情報支援の充実 ◆ 柔軟なワークスタイルへの対応 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 本社・支社・機関各レベルでのサポート体制の見直し ◆ 消費者の声のさらなる反映 ◆ 育成・指導の充実 ◆ コールセンター、カスタマーボイスセンター等の整備・充実

生保労連が提案する「営業職員の意識・活動モデル」

私たちは、お客さまの「安心」のパートナーとして活動しています。

② 専門知識に裏付けられた誠実かつ高度なサービスの提供

生命保険のプロに相応しい商品・実務などの専門知識を身に付け、お客さまの立場にたった適切なアドバイスなど誠実かつ高度なサービスを提供できる営業職員

④ 営業環境の変化に応じた活動スタイル

自己の活動スタイル・成功パターンをしっかりと持ちつつ、環境の変化に応じた新たな活動スタイルをつくりだすことができる営業職員

⑥ 日々の活動を通じた地域貢献の実践

地域・社会の一員として、日々の活動を通じて、地域・社会への貢献を実践できる営業職員

① 生命保険産業に相応しい高い職業意識・就労意識

生命保険の重要性・意義および営業職員の役割を十分理解し、金融・生保業界に働く者として相応しいマナー、職業意識・就業意識をもって活動できる営業職員

③ 定期訪問を通じたお客さまとのコミュニケーションのさらなる充実

持続的な定期訪問を通じ、お客さまとのコミュニケーションをはかり、お互いの信頼関係をつくらせることができる営業職員

⑤ 働く仲間との協働

働く仲間とお互いに支えあい・励ましあひながら、自己変革・自己成長していくことができる営業職員

