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

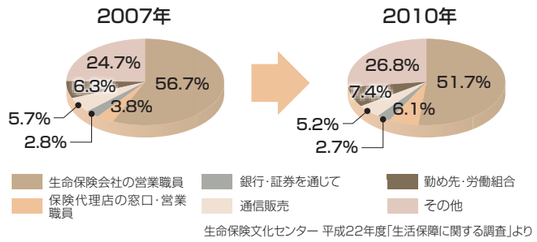
わたしたちは、営業職員一人ひとりがフェイス・トゥ・フェイスの活動による質の高い営業サービスを提供し続けることにより、高いお客さま満足度を実現できる営業職員体制づくりに向けて、業界・個別労使において積極的な協議を行い、継続的にその改革・改善に取り組んでいます。

営業職員体制をめぐる環境の変化

一層の多様化が進む生命保険販売チャネル

規制緩和・自由化の進展に伴い、生保販売チャネルの多様化が進んでいますが、こうした動きは今後より一層進行していくものと考えられます。こうした中で、お客さまにとって営業職員チャネルを通じた保険加入は、「選択肢の一つ」との位置付けに変化してきています。

◆直近加入契約の加入チャネル別シェア



生命保険文化センター 平成22年度「生活保障に関する調査」より

求められる 多様化するお客さまニーズへの対応

お客さまのライフスタイルの多様化に伴い、生命保険に対するニーズも多様化しています。また、生命保険の加入に際しても、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。

さらには、共働き世帯の増加等により日中不在宅が増加している中で、フェイス・トゥ・フェイスの活動の前提となる、「お客さまとお会いする機会」をいただくための工夫が求められています。

ますます重要性を増すお客さまサービス

生保業界·各社は、「保険金·給付金等の支払いに関する問題」を契機として、お客さまサービス活動の重要性を改めて強く認識し、共有化をはかっています。

こうした中で、引き続きご契約の継続的なフォローを実践していくことが営業職員の大きな役割となっており、お客さまからの営業職員に対する期待も大きいものと考えています。

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（ニーズの潜在性·長期性·保障の高額性等）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、一層重要になります。

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。

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」としての役割を発揮できる営業職員体制づくり
③お客さま志向の高度なコンサルティング活動の実践を通じた、お客さまから「選ばれる営業職員」の育成

こうした取組みを通じて、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。

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、労働組合として、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・安定化をはかることが重要です。

わたしたちは、営業職員が働きやすい諸環境を整備することは、お客さまに対するサービス向上にもつながるとの確信の下、営業職員の就労環境の整備に努めています。

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

お客さまに継続的かつ安定的なサービスを提供するため、営業職員に対する教育体制の改善・充実に向けて、業界全体で取り組んでいます。

2009年度には、業界共通教育制度のカリキュラムを抜本的に見直すとともに、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。以降、毎年テキストの見直しを行う等、教育内容の充実をはかっています。

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

名　称	履修時期	目　的	主な修得内容
一般課程	入 社 時	生命保険の基礎知識の修得	●募集時等におけるコンプライアンス ●保全・アフターサービスの重要性
専門課程	1 年 目	さらに高水準の保険販売に関する専門知識・周辺知識の修得	●隣接業界の知識 ●社会保障制度・企業保障制度
応用課程	2 年 目	ファイナンシャル・プランニング・サービスに必要な全般的知識の修得	●税の種類と計算 ●公的年金制度
大学課程	3 年目以降	生命保険や関連知識の専門的なレベルでの修得	●ファイナンシャル・プランニング ●企業保険商品研究

◆継続教育制度の標準カリキュラム

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

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·強化に日々努めています。また、消費者代表·マスコミ・学識者等と幅広く意見交換を行いつつ、各種の政策提言に努めています。

直近では、営業職員一人ひとりがお客さまから信頼・支持され、「選ばれる営業職員」になるための諸対策をまとめ、営業職員の頑張りをサポートすべく、以下の取組みを行っています。

「営業職員を育成すること」をより意識した採用の徹底
採用候補者の「生保営業の適性」等を考慮するとともに、新人育成に向けた環境を十分に整備した上で採用を行うよう、その徹底を求めています。

生命保険の意義·重要性や営業職員の役割発揮等に関する基本的な教育の徹底
営業職員は、募集時の適切なご説明・情報提供からご契約後の継続的なフォローの実践、そして、お支払い事由発生時における迅速かつ適切な対応にいたるまで、極めて重要な役割を担っています。
こうした一連の活動を徹底していくため、その意識をより高める教育を継続·反復的に実施するよう求めています。

営業職員へのきめ細かな教育·指導体制の整備
多様化するお客さまニーズに的確に応え、お客さまに必要な商品・サービスを提供し続けていくために、営業職員一人ひとりのスキルアップに向けた教育·指導体制の充実を求めています。

お客さまのライフスタイルに応じた活動の実践
営業職員は、お客さまとお会いすることができてはじめて役割を発揮できることから、多くのお客さまとお会いできるようみずから活動スタイルを見直すとともに、必要に応じて活動ルール·運営面の見直しを求めています。

万全なご契約の継続的なフォロー体制の構築
今後とも、お客さまへの継続的な訪問活動を通じてきめ細かなサービスをお届けし続けていくために、営業職員一人ひとりがその役割を実践していくとともに、必要な体制整備を求めています。

わたしたちは、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幅広く提言を行っています！

営業職員制度モデル(2005年度提案)のポイント

登録前段階

- 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

育成段階

- 「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・苦情に対する教育の実施
- 「2年間育成」終了後の「1～3年間のフォロー期間」の新設

専業職制段階

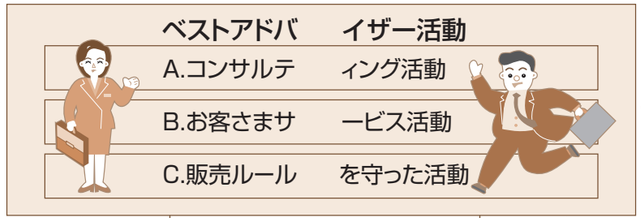
- 複線型営業職員制度の充実…多様なキャリアコースの整備
  育成・指導職制の充実
  各職制の位置付けの見直し
- 教育・情報支援の充実
- 柔軟なワークスタイルへの対応

営業職員に対するサポート体制

- 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

生保労連が描く「営業職員のあるべき姿」

- ベストアドバイザー活動を通じて、「お客さま満足度の向上」をはかり、お客さまから信頼される営業職員
- 明確な目標をもって自己変革を進め、社会に貢献していくことができる営業職員
- 保険のプロにふさわしいステータス（社会的・経済的評価）を誇ることができる営業職員



営業職員の意識･活動モデル(2007年度提案)

①生命保険産業にふさわしい高い職業意識・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ふさわしいマナー、職業意識・就業意識をもって活動できる営業職員

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
生命保険のプロにふさわしい商品・実務等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等、誠実かつ高度なサービスを提供できる営業職員

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
継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ることができる営業職員

④営業環境の変化に応じた活動スタイル
みずからの活動スタイル･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

⑤働く仲間との協働
働く仲間とお互いに支えあい・励ましあいながら、自己変革・自己成長していくことができる営業職員

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

生保労連の提言は、すべてお客さま･消費者(団体)･有識者の皆さんと　組合員の声をもとに作成しています

お客さま･消費者のみなさんからの声

◆自分のニーズにあった保険をしっかりとした説明で提供して欲しい
わたしたちの生活設計は生命保険なしには成り立ちません。営業職員の皆さんには、これからもわたしたちが生活設計をしていく上で本当に必要な保障を十分な説明をした上で提供し続けて欲しい。

◆何でも相談できる営業職員を増やして欲しい
保険の話だけでなく、人間同士で長くおつきあいでき、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欲しい。人間的に魅力があり、地域で活躍している人も多い。

◆営業職員が長く勤められる仕組みが必要
一人の営業職員に、契約した後も長く親身になって継続的なアフターサービスをして欲しいが、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はないか。

有識者･コンサルタントの方からの声

◆営業職員による説明が安心できるし、フォローも大切
人の温もりがあり、複雑な商品を説明できるのは、フェイス･トゥ･フェイスのチャネル。消費者にとって身近な営業職員による説明が安心できる。契約後も、生命保険の給付やサービスがしっかりと受けられるよう、営業職員によるきめ細かいフォローが大切。

◆入社から自立するまでの教育･支援の充実を
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。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、特に入社してから自立するまでの教育と支援を充実させる必要がある。

◆仕事への情熱･誇り･「使命感」が大切に
生命保険事業は極めて公共性の高い事業。会社と営業職員一人ひとりが「使命感」を忘れては事業として成り立たなくなる。営業職員の方たちには、今以上に仕事への情熱･誇りを持つとともに、「使命感」を持った活動をして欲しい。

組合員(営業職員)からの声

◆「お客さま本位」の営業活動を継続して実践していきたい
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欲しい。

◆本社･支社の支援･協力を強化して欲しい
お客さまと長くおつきあいし、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欲しい。

◆柔軟で魅力あるキャリアコースをつくって欲しい
わたしたち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、働く者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欲しい。