

高いお客さま満足度を実現できる 営業職員体制をつくるために

営業職員体制に関する生保労連の取組み

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、産業・個別労使において積極的に協議を行い、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

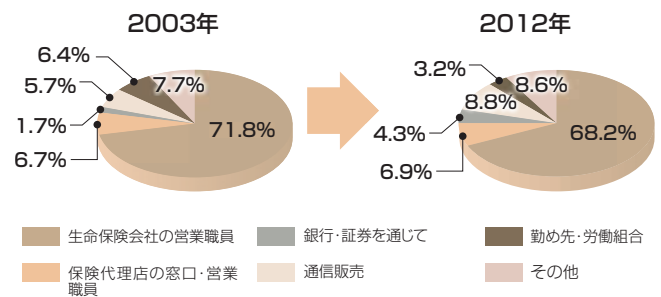
多様化する生命保険販売チャネル

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、現在でも7割近くのお客さまが営業職員を通して生命保険に加入しています。

多様化するお客さまニーズ

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、商品や価格・サービス面に対するお客さまの選択意識も高まっています。こうしたニーズに応えるため、営業職員体制も永続的な改革・改善を求められています。

◆直近加入契約の加入チャネル別シェア



出所：生命保険文化センター「生命保険に関する全国実態調査」

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

保障ニーズの潜在性・長期性・モラルリスクの排除といった生命保険の商品・サービス特性を踏まえると、営業職員がお客さまとの長いおつきあいを通じ、「お客さまのよきパートナー」となることが、一層重要となります。

これからも「フェイス・トゥ・フェイス」の活動をベースとした営業職員の持つ「強み」を発揮し、「お客さまから選ばれる営業職員」の育成に向けて、右記の点を中心に取組みを進めていきます。

- 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

地域の人々との「かけはし」として

わたしたちは、お客さま一人ひとりの信頼の上に、日々の仕事の中で築いてきた地域・職場のみなさまとの絆を大切にしています。

東日本大震災のとき、被災地で働く組合員の多くは、みずからも厳しい状況の中、お客さまの無事を願い、安否確認と相談対応、保険金・給付金のお支払いに奔走しました。このような

迅速な対応は、日ごろからお客さまを第一に考え、地域に根ざす活動を行ってきたからこそ成し得たものです。

これからも、地域・職場のみなさまとの「かけはし」としてお役に立てるよう、地道な活動を実践し、地域・社会に貢献していきたいと考えています。

営業職員の働きやすい環境づくりに向けて

生保労連は、生保営業の魅力を高め、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制度・運営の改善に取り組んでいます。

営業職員が働きやすい環境を整備することは、お客さまへのサービス向上につながるの確信の下、総合的な労働条件の改善に取り組んでいます。

わたしたちの取組み

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、 営業職員の教育体制の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、産業全体で取り組んでいます。

2009年度に、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たほか、税務・相続・金融商品全般に関する国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の取得促進にも産業労使で取り組んでいます。

◆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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	より高水準の保険販売に関する専門知識・周辺知識の修得	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 | ④保険金等の支払い等アフターサービス |
| ②法令上の禁止行為 | ⑤募集代理店による保険募集に関するルール |
| ③適正な保険募集のために必要な知識 | 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について協議・提言をしています

わたしたちは、生命保険協会との労使協議会、個別労使の協議等の場を通じて、営業職員体制のあり方について協議・提言しています。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、政策提言をまとめています。

2009年度には、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」になるための諸課題をまとめ、以下の取組みを行っています。

- ◆ 営業職員の適性・能力・就労意識を考慮した新人育成
- ◆ 生命保険の理念と営業職員の役割についての継続的な教育
- ◆ お客さまニーズに対応できる教育・指導体制の充実
- ◆ お客さまのライフスタイルに応じた柔軟な活動ルール・運営
- ◆ 継続的な訪問活動を通じた、きめ細かな契約・サービス体制の強化

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！

育成段階における教育カリキュラム

- 営業職員一人ひとりがお客さまから選ばれる営業職員になるためには、採用・育成・教育体制の充実・強化が重要です。
- 「育成すること」をより意識した採用を徹底し、成長段階に応じたサポートを行い、着実にステップアップをはかります。

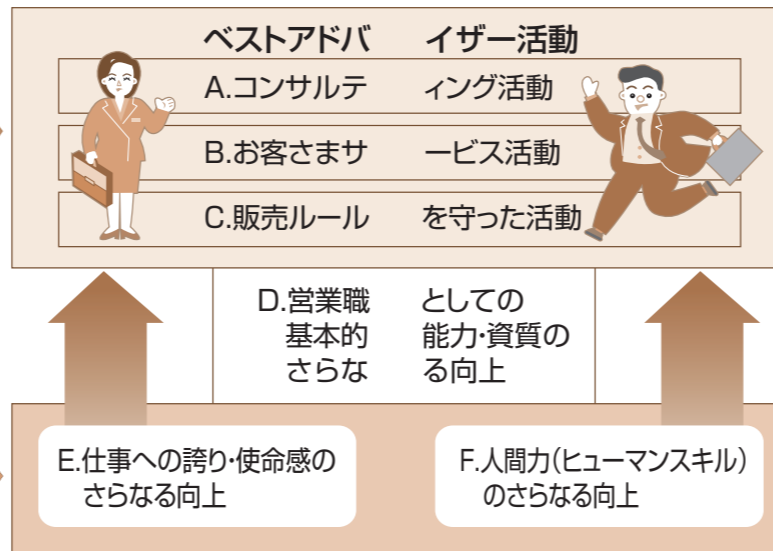
基礎育成期間(2年間)	
育成Ⅰ期 (登録～登録後6ヶ月)	①生命保険の基本的な知識の習得・向上 ②営業活動の基本スキルの習得 ③専門的職業人としての意識の向上 ④基本的な活動の習得・習慣化
育成Ⅱ期 (登録後6ヶ月～1年)	①基本活動の一層の徹底 ②自己基盤化 ③基本的な「コンサルティング活動」「お客さまサービス活動」の実践
育成Ⅲ期 (登録後1年～2年)	①専門段階で「ベストアドバイザー」としてしっかりと活躍できるスキル・能力の形成 ②基盤の醸成、新規基盤の開拓 ③自己の活動スタイルの形成

育成フォロー期間(1-3年間)

- ① 「ベストアドバイザー」にふさわしいサービスが提供できるよう活動面・知識面のフォローの実施
- ② 営業職員一人ひとりにあった働き方を実現できるよう指導の実施

営業職員のあるべき姿の生保労連モデル

- 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

- 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・生保産業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のできる営業職員
- 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出すことのできる営業職員
- 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のできる営業職員
- 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、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たない。営業職員の皆さんには、これから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、長くおつきあいで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である。
- ◆ 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。