

## 【営業・サービス関連】

### 4. 「MYリンクコーディネーターの役割」について教えてほしい

当社は、2020年4月に、10年計画「MY Mutual Way 2030」をスタートし、10年後にめざす姿を「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と定め、「経済的価値」と「社会的価値」の向上を目標に掲げています。

この実現に向け、営業職員の役割の高度化を図り、従来の役割である「お客さまに寄り添ったライフプランニング」や「定期的なアフターフォロー」に加え、お客さまの「健康増進」や「地域とのつながり」のサポート等を新たな役割に設定します。

具体的には、「みんなの健活プロジェクト」を通じて、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」等のお客さまの健康増進に資する商品・サービスのご案内や、ウォーキングイベントの開催等によるお客さまの運動機会の提供に取り組むとともに、「地元の元気プロジェクト」を通じて、公民館での定期講座の開催や自治体との協働イベントの開催、お客さまの生活課題にあわせた最適な行政サービス情報の提供など、社会貢献型の活動に取り組んでまいります。

こうした新たな役割の設定に伴い、営業職員の名称を13年ぶりに改正し、「MYライフプランアドバイザー」から、人や地域との「絆を紡ぐ人」を意味する「MYリンクコーディネーター」に変更しました。

今後も「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、これまで以上に、お客さま・地域社会のみなさまから評価いただけるよう取り組んでまいります。

## 5. 「事務サービス・コンシェルジュの役割」について教えてほしい

当社が、企業ビジョンとして掲げる「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現のためには、お客さま手続き対応等を含む事務サービス面においても、態勢の高度化が求められているものと認識しています。

当社が、追求する「対面のアフターフォロー」においては、当社の事務職員がこれまで積み上げてきた知識・スキルを活かすことにより、さらに高いレベルでのサービスをお客さまに提供できるものと考え、2021年4月から、全国の拠点に配置されている約2,000名の事務職員が、「事務サービス・コンシェルジュ」として、MYリンクコーディネーター（営業職員）と協働で、お客さまにより付加価値の高いサービスを提供する「訪問型サービス活動」を展開しています。

具体的には、ご高齢のお客さまや保険金支払等の「お手続きサポート」、ご遺族向けの「サービスのご案内」等、事務・サービスに関する専門知識を活かした正確かつ丁寧なサポートと付加価値の高いサービスのご案内等の各種情報提供を行なっています。「訪問型サービス活動」は、お客さまとの「対面」が基本ですが、今般のコロナ禍の影響もふまえ、2021年10月からオンラインも活用した非対面型のサービス活動も展開しています。

初年度の2021年度は、約2,000名の事務サービス・コンシェルジュが、約16万6千件のお客さま訪問活動を実施しました。「訪問型サービス活動」の実施後に、お客さまにお願いしているアンケートの回答率は約59%と非常に高く、また、ご回答内容についても、事務サービス・コンシェルジュによるお手続きサポートの評価が「とても良い」「良い」を合わせて95.2%と、大変高い評価をいただいています。

アンケートでは、「手続きがスムーズでわかりやすかった」「直接お会いして説明いただき安心した」といった、好意的なご意見が多数寄せられており、この評価を背景に、MYリンクコーディネーター（営業職員）が、お客さまから新たなご契約をいただけた事例もあるなど、「訪問型サービス活動」の目的のひとつである当社業績の向上にも貢献しています。

今後とも、「訪問型サービス活動」を通じて、アフターフォローの価値を高め、お客さま満足度の向上に努めることで、他社との差別化を図っていく取組みを継続してまいります。

## 6. 対面と非対面を融合した新しい営業モデルについて教えてほしい

当社は、コロナ禍による環境変化をふまえ、MYリンクコーディネーター（営業職員）による人の温もりが伝わる対面営業とデジタル活用による非対面営業を融合した、新たな営業モデルの構築に向けて取り組んでいます。

具体的には、すべてのMYリンクコーディネーター（営業職員）に配付する営業用端末「マイスタープラス」と営業用スマートフォン「MYフォン」を活用し、お客さまのご要望に応じたオンライン面談でのご契約内容のご説明、LINEアプリを活用したコミュニケーションや資料の送付など、非対面営業の取組みを進めてまいりました。

また、ご契約のお申込みや入院給付金などのご請求に加え、2022年3月にお引去り口座（保険料振替口座）変更のお手続きを追加するなど、お客さま専用サイト「MYほけんページ」でお手続きが可能となる機能の拡充を順次進めています。

こうした取組みの結果、2021年度の対面・非対面によるお客さまアクセス数（月平均）が、ビフォアコロナの2019年度比で「2.9倍」に拡大するなど、順調に進捗しています。

今後も多様化・個別化するお客さまニーズに柔軟に対応すべく、営業モデルの高度化に取り組んでまいります。