

お客さまとの絆

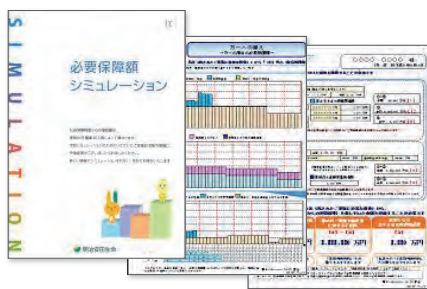
営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み

質の高いコンサルティング活動の充実

市場調査の結果、生命保険のご加入にあたって「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「人生設計やニーズを加味した提案」をお客さまが望まれていることが改めてわかりました。

これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」の情報提供および、お客さまの保障に対するご意向と、必要な保障額を症例ごとに確認できる「意向問診コンテンツ」を活用しています。また、商品の特徴だけでなく、「更新型の優位性」「見直しの自在性」「アフターフォロー」といったベストスタイルのコンセプトからくる特徴をご理解いただくための「ベストスタイル コンセプトブック」のご説明を実施しています。このような取組みを通じて、納得感や安心感をもって生命保険にご加入いただけるよう努めています。

▼必要保障額に基づいた具体的な提案のためのツール等



必要保障額シミュレーション



意向問診コンテンツ(シート)

▼商品のポイントやコンセプトについてご理解いただくためのツール等



ベストスタイル コンセプトブック

アプローチベストツール
(ベストスタイル)

社会保障制度ご説明ブック

また健康・医療等の情報提供やお客さまに毎年訪れる節目(お誕生日・結婚記念日等)に「おめでとう」「ありがとう」の気持ちをお届けすることで、お客さまとのリレーションを深めていく活動も行なっています。

▼お客さまとのリレーションを深めるためのツール等



夢リンク



MYオリジナルマガジン



ご契約者さま専用サービスご案内ブック

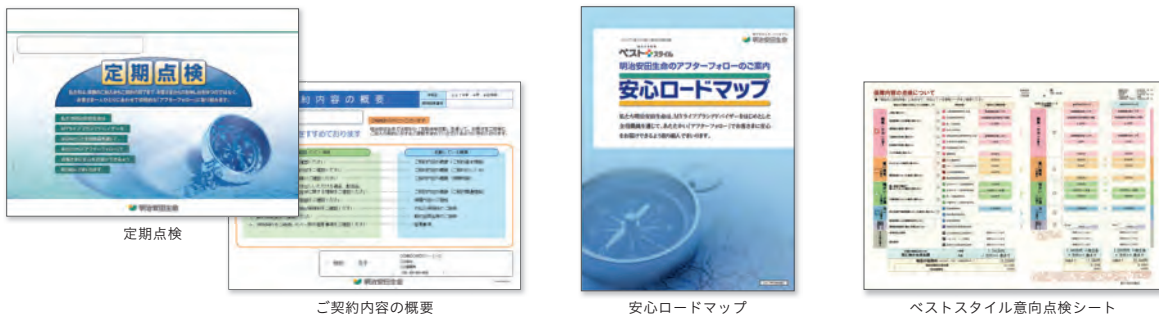
「安心サービス活動」によるアフターフォローの充実

「定期点検活動」を柱とした「安心サービス活動」

「ご契約内容の概要」などを活用し、定期的にご契約内容の説明を行なう「定期点検活動」を実施しています。あわせて保険金・給付金のご請求の有無についても確認するなど確かな安心を感じていただけるよう取り組んでいます。

なお、平成26年6月発売の総合保障商品「ベストスタイル」にご加入いただいたお客さまには、アフターフォローを解説した冊子「安心ロードマップ」をお届けします。加えて「ベストスタイル意向点検シート」を用いて保障内容のご確認をいただくことで、ご契約終了までの長期にわたりご安心いただけるよう、お客さま一人ひとりに寄り添った対面のアフターフォローをご提供します。

▼ご契約内容や重要な情報について、ご理解いただくための冊子等



定期点検

ご契約内容の概要

安心ロードマップ

ベストスタイル意向点検シート

各種情報のお届け

経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「明治安田インフォメーション」等のお届けを通じて、今後も安心してご契約を継続いただけるよう決算情報等をご確認いただく活動を行なっています。

また平成22年度税制改正に伴い、生命保険料控除制度が改正されました。「生命保険料控除申告額試算サポートツール」を用いて、制度改正に対応した生命保険料控除申告額のご案内も行なっています。



明治安田インフォメーション

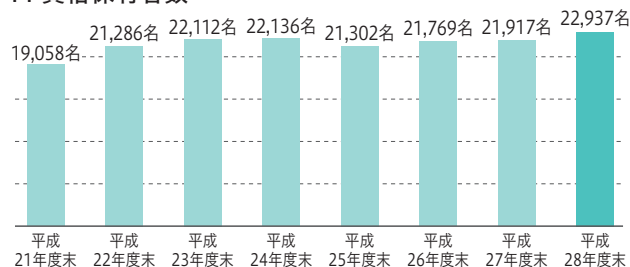
営業職員の教育・研修体系

お客さま一人ひとりに寄り添った「対面のアフターフォロー」を通じて、適切な情報提供や提案活動、またライフサイクルやご要望に応じたお手続きのサポートにより、確かな安心をお届けする営業職員の育成に取り組んでいます。特に委嘱後初期段階では、全国に設置している「実践トレーニング室」や、本部に設置している「基礎トレーニングセンター」等で教育を行ない、お客さまから選ばれる人財の育成態勢を強化しています。また、ビデオ・オン・デマンドシステムや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実しています。

また、社内検定制度として全営業職員に対し、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキルを教育する「お客さま対応品質向上カリキュラム」を実施し、その習得・到達レベルを確認するため「お客さま対応品質検定」を原則毎年実施しています。当カリキュラムでは、全社の教育レベルに格差が生じないよう「お客さま対応品質検定試験テキスト」を主たる教材としています。加えて、資格ごとに求める知識・スキルを明確化し、資格に応じた教育を実施しています。

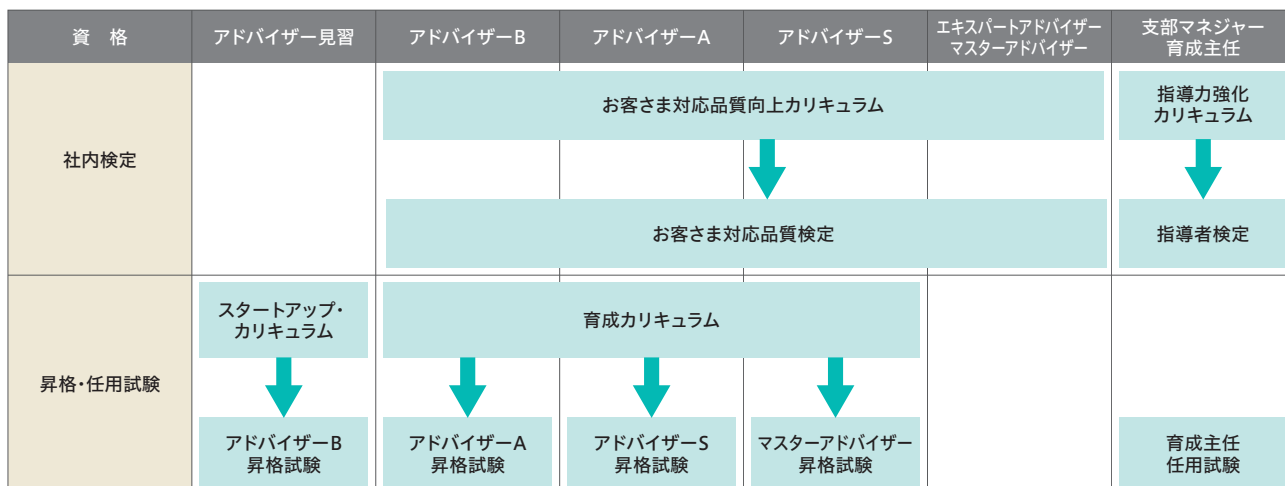
さらに、より充実したアフターフォローや高度なコンサルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、他の金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。なお、平成28年度末時点で22,937名の営業職員がFP資格を保有しています。

FP資格保有者数



*年度末資格保有者数は、3月1日在籍のファイナンシャル・プランニング技能士資格保有者数(CFP・AFP資格保有者数含む)です。

教育・研修体系図



ファイナンシャル・プランニング技能士

ファイナンシャル・プランニングについての専門的な知識・技術を一定水準以上有していることを示す国家資格。1～3級までの資格があり、(一社)金融財政事情研究会ならびにNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が実施する「ファイナンシャル・プランニング技能検定」に合格することによって取得できます。