

新風土創造 「MOTプロジェクト」

<2006年1月～>



新風土創造「MOTプロジェクト」チーム

新風土創造「MOTプロジェクト」発足にあたり

企業風土
とは

一人ひとりの業務遂行、判断基準、
価値観のもとであり、自らつくりだすもの

問題認識

従業員のモチベーション・
会社に対する信頼感は低下、その回復が急務

めざす姿

「お客さまを大切にする会社」の実現には、
一人ひとりの意識の改革による新たな企業風土の創造が必要

M:もっと O:お客さまを T:大切に

3つの キーワード

使命感

生命保険事業の
本来的意義

意欲

改革・成長・
環境変化への対応

信頼

コミュニケーション

行動

めざす風土

【前提】コンプライアンスの徹底

使命感をもって誠実に仕事に取り組む風土

自由闊達で挑戦意欲あふれる風土

互いが信頼で結ばれている風土

基本方針

「新風土創造」に向けた
経営層の強い決意のもと、
以下の基本方針に基づく取組み事項
を継続的に実施

「お客さまを大切にする」
取組みへの
全役員・全従業員の参画

「お客さまを大切にする」
一人ひとりの
意識・価値観の醸成

従業員のモチベーション
・会社への信頼感向上

当面の具体的取組事項

全員
参画

「小集団活動」の展開

対話

「経営層との対話」の充実

教育

「お客さまを大切にする」
意識・マナーの向上

検証

「従業員意識変化」の把握

新風土創造「MOTプロジェクト」の推進態勢

新風土創造「MOTプロジェクト」チーム

プロジェクトリーダー 社長

組織横断的、若手職員中心のチームで運営

小集団活動

お客さまを大切にする
提案チーム

お客さまを大切にする
人材づくりチーム

経営層との対話
推進チーム

従業員意識
調査チーム

「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、全役員・全従業員参画型の小集団活動を展開 参考9

お客さまを
大切にする提案

- ・お客さまの声を代弁する従業員の改善提案を経営に反映 参考10
- ・従業員同士でお客さまサービス向上のための工夫・アイデアを共有

お客さま
対応の向上

- ・お客さま対応の基本であるマナーの向上（含む社内のマナー）
- ・迅速なご照会対応等の実践

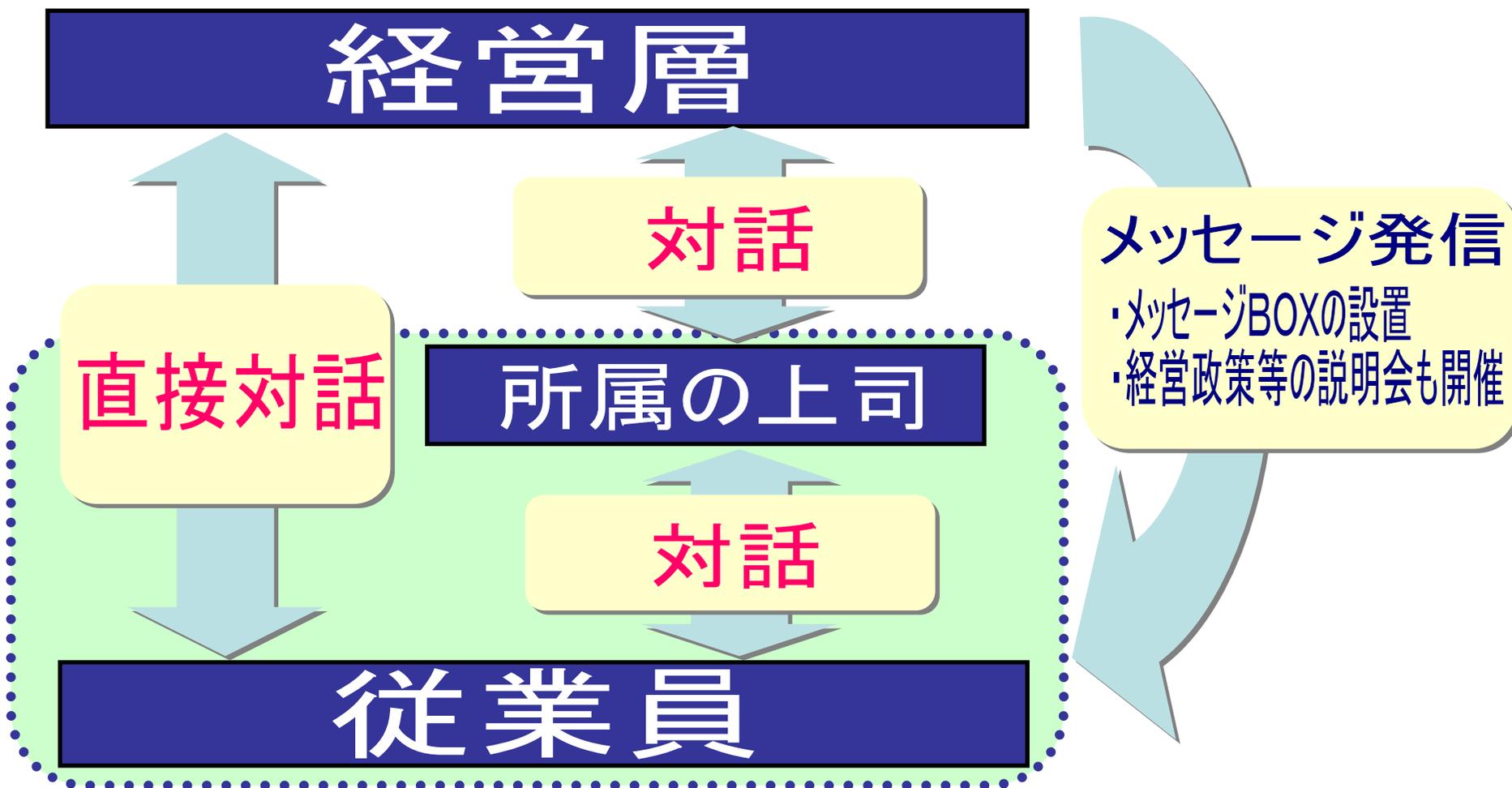
職場単位の
課題への取組み

- ・「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた、各職場の個別課題について、全員参画で検討し、解決に向けた取組みを展開

「経営層との対話」の充実

経営層(上司)と語り合う場・経営からのメッセージ発信の充実による、
会社・経営に対する信頼感の強化、経営方針等の理解・浸透

参考 11



「お客さまを大切にする」 意識・マナーの向上

「コンプライアンス」の徹底、「サービスマインド」の醸成、「マナー・コミュニケーションスキル」の習得・浸透

コンプライアンス
の徹底

すべての
集合研修メニューに
組込んで徹底

新中期経営計画と連動

サービスマインド

マナー・
コミュニケーションスキル

- ・職場単位の小集団活動の活用
- ・各種研修機会における習得
- ・異業種交流
(ex.お客さまマナー留学)

従業員意識変化の把握

「お客さまを大切にする」会社の従業員としての、現状および今後の意識変化の検証等を実施

実行

新風土創造
「MOT」プロジェクト

検証

従業員意識調査の実施
従業員の意識変化
「風土創造」の進捗

改善

改善に向けた
さらなる取組み