

2007年度「運営方針」

はじめに

- ・当社では、「明治安田再生プログラム」に基づき、「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、お客さまへの商品・サービスの提供に関わる本社組織の「運営方針」を公表しております。
- ・「運営方針」とは、お客さまへの商品・サービスの提供に関わる本社組織において、年度ごとに重点的に実施すべき事項とその具体的な取組みを定めたものです。
- ・「運営方針」を公表することにより、「社会に開かれた会社」への取組みの一環として、お客さま・社会の皆さまに、お客さまに関わる具体的な取組みをお知らせし、確実に実行してまいります。

2007年5月

－ 目 次 －

お客様の声を経営に反映していくための部署

- 1. 「お客様の声」統括部 … P 3

商品の開発、契約の引受・保全・支払に関連する部署

- 2. 商品部 … P 4
- 3. 契約部 … P 5
- 4. 契約サービス部 … P 6
- 5. 保険金部 … P 7
- 6. 法人サービス部 … P 8
- 7. 団体年金サービス部 … P 9

販売・サービスを推進する部署

- 8. 業務部 … P 10
- 9. 総合法人業務部 … P 12
- 10. 総合福祉業務部 … P 13
- 11. 金融代理店業務部 … P 14
- 12-1. 代理店業務部 … P 15
- 12-2. 代理店業務部（エージェント業務） … P 16
- 12-3. 代理店業務部（Aライン業務） … P 17

1. 「お客さまの声」統括部

【お客さまからのご意見、ご要望等を集約・分析し、経営層および各部に改善策等の提言を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	社会の皆さまに生命保険に関するご理解を深めていただくための取組みの検討	<ul style="list-style-type: none"> ○ 生命保険の基本的な仕組みや保険金等のお支払いに関する情報等について、一般消費者にご理解いただくことを目的とした「消費者セミナー」の開催を検討（下期） ○ 一般消費者から見た当社の業務全般に関し、広くご意見をいただくための懇談会の開催を検討（下期）
(2)	「お客さまの声」の一元管理および継続的な開示	<ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情発生原因の分析および経営層への改善策の提言を実施（四半期ごと、必要に応じ随時） ○ お客さま満足度調査を実施 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 総合満足度調査（年1回） ➢ 手続局面に応じた満足度調査（加入・保全・解約・支払等の局面ごとに年1回） ○ お客さまからのご意見・ご要望等に基づく改善に向けた取組み状況を検証・フォロー（毎月） ○ お客さまからの苦情、お客さま満足度調査の結果、改善取組み等を記載した『「お客さまの声」白書』を作成・公表（6月）
(3)	新風土創造「MOTプロジェクト」の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「MOT提案システム」の活用による従業員からの業務改善提案の集約および業務担当部の回答の開示を通じた業務改善を推進（通年）
(4)	お客さま向けマニュアル・文書の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さま対応マニュアルの点検・一元管理を実施する（毎月）とともに、改善指摘を実施（適宜） ○ お客さまの視点に立った通知文書の点検および改善提案を実施（毎月）
(5)	お客さまからのご相談・苦情に対する適切な対応の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「支払相談室」・「不服申立制度」の適切な運営を確保（通年） <ul style="list-style-type: none"> ➢ 支払相談室：保険金等のお支払いに関するご相談を専門の担当者がお受けする窓口 ➢ 不服申立制度：保険金等のお支払いに関する不服のお申し立てを社外の弁護士がお受けする制度 ○ 支社・本社各部等への苦情対応に関する支援・進捗管理の指導等を通じて苦情対応を迅速化（通年）

2. 商品部

【個人保険商品の開発、パンフレット・設計書等の募集資料の作成を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	「安心してご加入いただけるわかりやすい商品」の充実	<ul style="list-style-type: none">○ 保険金・給付金の支払事由や保障内容がよりわかりやすい商品・特約を開発・改定（年度内）○ 保険金額等の商品取扱範囲を拡大（8月、1月）
(2)	「安心して生きていくための多様な保障」の充実	<ul style="list-style-type: none">○ 生命保険の社会的役割を踏まえ、お客さまの自助努力を支援する商品を開発（年度内）○ お客さまが安心して保険金等をお受け取りいただける仕組みを充実（年度内）○ 高齢化・社会保障制度改革を背景に、高齢者・退職者を支援する商品を充実（年度内）
(3)	お客さまにわかりやすい販売資料・冊子の作成	<ul style="list-style-type: none">○ 図表、箇条書きを活用し、専門用語やあいまいな記述の見直しにより簡素化した約款冊子を作成（年度内）○ お客さまに対する説明責任を念頭においた、わかりやすい販売資料を作成（年度内）
(4)	商品開発態勢の定着	<ul style="list-style-type: none">○ 商品開発に関する方針・規程等に基づく商品開発態勢の定着・充実と適切な商品開発を実施（年度内）

3. 契約部

【個人保険、個人年金の新契約時の引受査定を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	お客さまの利便性向上の視点に立った引受手法の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ 医学の進歩、医療の変化等に対応して、社内外の医的データを収集・分析し、健康状態についての引受範囲を拡大（継続） ○ 新商品・特約等のリスク特性に対応して引受査定基準を開発（適宜） ○ お客さまの意向確認に基づく新契約取扱いを実施（4月） ○ 新契約の取扱い時における個人情報の利用目的についての同意対象を明確化（4月以降適宜）
(2)	お客さまへの説明の充実、お客さま対応の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 健康状態についての査定に関する新契約取扱実務の現地向け情報提供を充実（適宜） ○ お客さまの利便性向上のため、新契約事務取扱規程を改訂（4月） ○ お客さま説明の更なる充実を図るため、お客さまの健康状態により特別条件を付してお引受けする場合の「お客さま説明用資料（特別条件のしおり）」の内容を充実させるとともに（6月）、支社・営業所等に対する査定結果通知システムを改訂（4月、10月）
(3)	新契約引受け態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新商品・チャネルの多様化に対応して新契約事務態勢を整備（4月） ○ OJT、各種医学研究会への参加による教育研修の充実を通じ、引受査定担当者のスキルを向上（毎月） ○ 契約確認業務の手法、対象等の見直しにより、不適正契約排除の実効性をより一層向上（4月、10月）

4. 契約サービス部

【個人保険、個人年金の各種契約保全手続き等を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	お客様の利便性向上の視点に立った収納・保全手続きの改善	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様のご意見・ご要望をふまえた請求書類・記入見本の改善等、諸手続きの平易化・簡素化を実施（4月から順次） ○ お客様から提出いただく必要書類（保険証券・印鑑証明・住民票等）の見直しによる事務取扱方法の簡便化を実施（4月から順次） ○ 事務取扱方法の改善やシステム開発により、お客様のお申し出から手続完了までを迅速化（4月から順次） ○ 事務・営業担当者の提案（MOT提案）を反映した事務取扱方法の改善を実施（4月から順次）
(2)	お客様への説明の充実、手続き時のお客様対応の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様あて通知文書の新規作成・改善により、手続きやご加入契約の状況に関するわかりやすく、適確な情報を提供（4月から順次） ○ 手続き時等にあわせて営業担当者に提供される資料の改善によりお客様対応を強化（6月から順次） ○ 未請求により未支払いとなっている失効契約の解約返戻金等について、支払促進に向けた諸対応を検討、実施（4月から順次） ○ 研修会、事務解説や事例紹介の教材提供等により、支社・営業所・営業職員等の収納・保全に関する知識を向上（継続）
(3)	ご契約の管理態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約保全業務の総点検等により、課題と認識された事務処理および新規発生事務についてのシステムを開発・改善（6月から順次） ○ 事務取扱マニュアルの充実、点検態勢の強化等により適確な事務を遂行（継続）

5. 保険金部

【個人保険、個人年金の保険金・給付金の支払査定・支払いを行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	支払総点検の完了	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2001年度から2005年度分の支払総点検の結果にもとづくお支払いできる案件の確定（6月末まで）とすみやかなお支払い等のお客さま対応を実施（7月末まで） ○ 2006年度分の支払総点検の実施とすみやかなお支払い等のお客さま対応を実施（12月末まで）
(2)	適切かつ迅速な支払業務の遂行	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「給付金ご請求のご案内」作成システムの試算対象範囲の拡充等によりお客さまへのお支払いに関するご案内を充実（継続） ○ 支払業務における支払もれの防止策の遂行（継続） ○ 給付金の支払対象可否に関する一次判断を行なうシステムにおける取扱対象範囲を拡充（継続） ○ お支払いできる可能性のある給付金等についてお客さまにもれなく適切な請求案内を実施（継続）
(3)	お客さまへの説明の充実、お客さま対応の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さま向け冊子「保険金・給付金のご請求について」を改訂（4月） ○ お客さま視点に立ったお客さまあて説明文書・帳票等の内容・取付け方法等の見直し（継続） ○ 支払い非該当事例等に関する情報のホームページへの掲載を充実（継続） ○ 保険金部職員の支社会議等への参加、MOT運動を通じた社内教育を充実（5月から）
(4)	支払管理態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新任の支払査定担当者を対象とした研修会、弁護士・査定医を講師とする支払査定担当者向けの研修会・勉強会を開催（継続） ○ 生命保険協会の「生命保険支払専門士試験制度(仮称)」と連動した部内認証制度を導入（上期） ○ 保険金等支払審査会における審議結果、支払審査室による検証結果を通じ、支払業務の適正化・均質化を確保（継続）

6. 法人サービス部

【団体保険の引受査定、各種契約保全手続き、保険金・給付金の支払査定・支払いを行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	お客さまの視点に立った保険金・給付金支払、契約・保全手続き事務態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ ご請求に関するお客さま対応業務、書類受付業務をそれぞれ新しい組織に集約し、お客さまへのご説明をさらに充実（4月） ○ お客さまの視点にもとづく保険金・給付金のお支払いの推進、お支払もれの防止に向け、支払管理態勢をさらに強化（継続） ○ 加入申込書等の作成・収録業務における期間短縮・費用削減および情報セキュリティの強化を実現（4月から） ○ 「わかりやすさ」に視点を置き、お客さまあて説明文書・帳票等の内容・受付方法等を見直し（4月から）
(2)	保全業務総点検・支払総点検の結果にもとづく事務・システム改善の計画的推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2001年度から2005年度分の支払総点検の結果にもとづくお支払いできる案件の確定（6月末まで）とすみやかなお支払い等のお客さま対応を実施（7月末まで） ○ 2006年度分の支払総点検の実施とすみやかなお支払い等のお客さま対応を実施（8月末まで） ○ 事務処理の見直しやシステム開発による課題の改善を通じ、事務リスクを削減（継続） ○ 法人営業関係の事務リスクの統括、および事務指導・教育を新しい組織のもとで体系的に推進（4月から） ○ 事務ミスの抑止に向け、所属員全員が参画する「パーフェクト・チェック運動」を推進（4月から）
(3)	お客さまへの情報提供、コミュニケーションの充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ 団体窓口ご担当者との意見交換会、お客さまアンケートを継続的に実施し、事務サービスの改善・品質向上の課題への対応を実施（継続） ○ 募集時および請求書類の送付時におけるお客さまのニーズに応じた情報提供に向け、帳票等の掲載事項の見直し・改訂を実施（継続） ○ ご加入内容・保障基準等をお客さまにわかりやすくお知らせする視点から、加入通知書の見直し、改訂を実施（12月）
(4)	団体保険のシェア拡大に貢献する事務支援態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ ご契約団体の保険事務をサポートするインターネット事務サービスの導入先を拡大（継続） ○ 新商品の機能を十分に発揮できる事務機能・態勢を検討（4月から） ○ お客さま（団体）の円滑な事務遂行に向け、事務のわかりやすさ向上に向けた施策を展開（継続）

7. 団体年金サービス部

【団体年金の契約引受け、各種保全手続き、年金等の支払いを行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	保全業務総点検の結果をふまえたお客さまの 利便性向上のための事務態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまからのご意見・ご要望等をふまえ、お客さまあて説明文書等を改訂（継続） ○ 社内外のシステム開発計画の策定・遂行に対し、お客さまのニーズを反映（継続） ○ 保全業務総点検の結果をふまえ、事務リスク発生等の未然防止策を策定・実施（継続）
(2)	高品質の事務サービスの提供に向けた知識・ スキルの向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「もっと！MOT運動」（小集団活動）を通じ、所属員の参画意識をより一層向上（5月から） ○ 事務担当者のスキル向上のための教育により、所属員の対応力の底上げと均質化を推進（継続） ○ 諸会議・研修会等への講師派遣、教材の提供等により、営業部門との連携態勢を強化（継続）
(3)	適格退職年金制度からの移行に伴う事務対応力の 強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 適格退職年金制度の廃止をふまえ、確定給付年金・確定拠出年金・中小企業退職金共済制度へ計画的・円滑に移行するために必要な事務態勢（要員・教育教材の提供等）を整備・強化（継続） ○ 簡易型確定給付年金・総合型確定拠出年金等の移行商品の受け入れ態勢を強化（継続）

8. 業務部

【営業職員等による個人保険、損害保険の販売推進、支援を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	お客さまへのアフターサービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ 営業職員の処遇体系において、お客さまとの良好な関係維持を評価し、営業職員のアフターサービス活動を指導・推進（継続） ○ お客さまの苦情について、営業所朝礼での事例紹介、支社研修会における研究を強化し、マナー・事務手続き等を含めたお客さまへの適切な対応を徹底・推進（継続） ○ お客さまから要望の多い「定期的な訪問・連絡」を定着させるため、より平易に定期訪問を実践し得る新たな活動方式を導入（5月から） ○ 採用前面談等により適性を十分に判断する採用の継続推進とあわせ、新たに「実践トレーニング室」を設置し、入社初期段階から公正な事務手続き、適正な募集、お客さまの利便性向上に関する教育の充実を図ることにより、新人職員の定着率向上を推進（4月から） ○ お客さまサービス態勢を強化する視点から、お客さま本位の担当者設定に変更することを主眼とした顧客担当者制度に変更。あわせて営業職員退職後の適切な後任担当者の設定を迅速にできるよう、営業管理職・営業職員への教育・指導を徹底（4月から）
(2)	新契約募集時のお客さま視点に立ったコンサルティング力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 営業組織の評価において、お客さまニーズに基づく多種多様な保障の提供を重視し、支社・営業所に対する最適保障提案の指導を徹底（継続） ○ お客さまニーズに合致した最適な保障の提案を促進するため、提案実績が営業職員の処遇に適正に反映し、あわせて営業組織評価との連動性が高まる評価体系に改訂（4月から） ○ 営業職員への商品提案に関する専門知識教育とあわせ、ニード喚起時のコンサルティングツールを充実させ、提案プロセスをマニュアル化（5月から）

No.	運営方針	具体的な取組み
(3)	支社・営業所等におけるコンプライアンスの徹底	<ul style="list-style-type: none"> ○ 意向確認書面の完全実施に向けたマニュアル・ビデオ等の教材を作成・配布するとともに、意向確認手法に関する教育・指導を徹底（4月から） ○ 各種教材・ビデオを提供、ロールプレイング指導の推進、新人職員層に対するボイスカード（補助教育教材兼説明補完ツール）の提供等を通じた重要事項説明の徹底、および実施状況の検証（業務部職員の出張による検証・お客さまあてのサンプリング調査等）を実施（4月から） ○ 営業所コンプライアンス朝礼の実施（年12回）、社内のイントラネットを活用した営業所長向け教育（年12回）、各種研修会・会議での全体指導、新任支社スタッフに対する通信講座等により、コンプライアンス教育を徹底（継続） ○ 個人情報漏洩事例の把握・分析にもとづく未然防止指導を推進（「個人情報保護マニュアル」の改訂（4月）、コンプライアンス朝礼、情報保護月間運営、管理指定支社への個別指導、諸会議・研修時の徹底）（継続）

9. 総合法人業務部

【主として民間企業のお客さまに対する、法人営業担当等による企業保険等の販売推進、支援を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	お客さま満足度向上を重視した営業政策の継続推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまニーズに対応した制度提案およびコンサルティング機能強化により、団保、団年、損保商品の販売を推進（継続） ○ お客さまの課題解決に向け、リスクソリューションセミナーを開催（継続） ○ お客さまのご意見・ご要望等の分析結果をふまえた営業活動を徹底（継続）
(2)	課題解決型営業活動の展開に向けた法人営業担当者のスキルアップと法人営業中核人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保険金・給付金等の支払事務に関する教育を取り入れた社内研修を実施（4月から） ○ お客さまの課題解決に貢献した事例紹介等により、法人営業担当者の情報共有化とスキルアップを実施（継続） ○ 選抜法人営業担当者によるタスクフォースを通じ、マーケティング力の強化を図るとともに、お客さまの課題解決に向けたビジネスモデルを構築・展開（6月から）
(3)	法人部・支社法人営業部における内部管理・コンプライアンス態勢の強化・充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「お客さま満足度向上推進会議」を通じ、内部管理の強化とコンプライアンスの徹底を推進（毎月） ○ 「お客さまの声システム」（お客さまからのお申し出等を一元管理するシステム）の活用により、お客さまからのお申し出事項への迅速な対応を推進（4月から） ○ お客さまのご意向に沿った保障内容であることを確認いただくため、パンフレット・申込書に「ニーズ確認文言」を記載した募集文書の作成を指導（4月から）

10. 総合福祉業務部

【主として官公庁・労働組合・広域市場等のお客さまに対する、法人営業担当等による企業保険等の販売推進、支援を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	お客さま満足度の向上とシェアの維持・拡大	<ul style="list-style-type: none"> ○ 法人営業担当者の業績評価にお客さま満足度に関する指標「品質・信頼向上項目」を設定し、保全サービス活動を指導・推進（継続） ○ ご退職予定のお客さまに対する退職後加入商品のわかりやすいご案内と手続きを推進（継続） ○ お客さま対応力、サービスの高度化に向けた「ご遺族の方へのガイダンス支援等の付加価値サービス」「インターネット事務支援システム」「健康増進分野に関する付加価値サービス」のご利用の拡大を推進（継続） ○ お客さまの各種ご請求手続きをサポートする仕組みの調査・研究を実施（継続）
(2)	法人営業担当者の資質の向上を目的とした諸会議、研修の開催・運営	<ul style="list-style-type: none"> ○ すべての法人営業担当者を対象とした会議をはじめ、業務経験等に応じた階層別の諸会議の開催等を通じ、適切な営業活動を指導（継続） ○ 職務別、入社年次等に応じた研修会を企画・開催（継続） ○ 次期中期経営計画の策定に向け、若手から選抜した所属員によるテーマ別プロジェクトを企画・運営（継続）
(3)	法人部における内部管理の指導を通じたコンプライアンスの徹底	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「お客さまの満足度向上推進会議」を通じ、内部管理の強化とコンプライアンスの徹底を推進（毎月） ○ 「お客さまの声システム」（お客さまからのお申し出等を一元管理するシステム）の活用により、お客さまからのお申し出事項の集約、適切な対応の指導と進捗管理を実施（4月から） ○ お客さまのニーズに応じた商品のご提案を可能とするための募集資料の作成、提案方法の指導等を実施（4月から）

1 1. 金融代理店業務部

【金融機関募集代理店による個人保険の販売推進、支援を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	お客さまニーズを的確に捉えた商品・サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店（金融機関）とのコラボレーションによる銀行窓販専用商品を企画・開発（年度内） ○ 代理店（金融機関）との共催によるお客さまニーズに応じたセミナーを企画・推進（4月から）
(2)	委託先金融機関の保険販売知識・スキルの向上に向けた営業支援体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店営業担当者の増強およびFP資格の全員取得等スキルアップ対策を推進（4月から） ○ 具体的な販売事例にもとづく募集人向け販売スキルアップセミナーを開催（4月から）
(3)	お客さまの視点に立ったサービス提供のための事務・サービス体制の再構築	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行窓販に関する事務・サービス機能を強化し、お客さまに迅速かつ的確な対応が可能な体制を整備（年度内） ○ 代理店（金融機関）のお客さま対応力の向上に資する営業・事務システムインフラの整備（web化）および募集人からの照会窓口（ヘルプデスク）の充実（12月） ○ ダイレクト保全手続き機能の拡充等お客さまの利便性向上に資する事務・サービス体制を整備・強化（年度内）
(4)	代理店（金融機関）に対するコンプライアンス指導の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店（金融機関）におけるコンプライアンス研修への講師派遣や代理店内勉強会教材の提供等、コンプライアンスプログラムの提供を通じた募集人に対するコンプライアンス指導を強化（4月から） ○ 代理店（金融機関）による販売・サービスに関するお客さまの声の把握・分析を通じたお客さまサービスの一層の向上（4月から） ○ コンプライアンスに関する代理店（金融機関）からの照会を受け付ける「専用メールアドレス」を設置し、迅速かつ的確な指導を推進（4月から）

12-1. 代理店業務部

【個人・法人代理店(金融機関を除く)による個人保険の販売推進、支援を行なう部署】

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	代理店の特性に応じた営業・サービス活動の展開	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店担当組織および代理店支援担当者の連携のもと、各代理店の特性に応じたタイアップキャンペーン等の重点政策を展開（継続） ○ 代理店委託契約の更改基準の厳正運用を通じ、質の高い代理店群の形成と活性化を推進（継続） ○ 稼働率の低い代理店の生産性向上に向けた重点支援を実施（継続） ○ 来店型等の将来有望視される代理店への新規委託により営業基盤を拡大（継続）
(2)	お客さまのニーズに的確に対応するための販売スキルの向上にむけた営業支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店の募集人のスキルアップを目的として、経験年数等に応じた層別研修を実施（継続） ○ お客さまニーズに応じた各種販売支援ツール・情報提供ツールを開発（継続） ○ 代理店支援担当者の支援力の向上に向けた諸研修・タイムリーな情報提供を実施（継続）
(3)	代理店に対するコンプライアンス指導の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店におけるコンプライアンス研修への講師派遣と教材の提供、および法令改正等の情報提供の充実等を通じ、募集人に対するコンプライアンス指導を強化（4月から） ○ 代理店において実施している内部管理自己点検にもとづき課題を把握するとともに、コンプライアンス推進担当者による改善策のフォローを実施（4月から） ○ 代理店に寄せられたお客さまからの苦情の把握・分析にもとづき不適正事象発生の未然防止策を立案するとともに、代理店への募集管理指導を徹底（4月から）

12-2. 代理店業務部（エージェント業務）

【エージェントによる個人保険の販売推進、支援を行なう部署】

※エージェントとは、東京・名古屋・大阪の特定法人・富裕層マーケットの開拓を主なミッションとする当社専属の高効率代理店

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	事務・サービスに関する指導の強化等による お客さまへのアフターサービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事務職員を対象とした研究会を開催し、事務職員の知識・スキルの向上と内部管理意識の向上を実施（毎月） ○ 営業室長等を対象とした研究会を開催し、事務知識の向上を図り、事務職員との連携を強化（毎月） ○ 営業室の朝礼において、「エージェントサービスグループ」のサポートによる効果的かつ実践的な事務教育を実施（4月から）
(2)	新契約募集時のお客さま視点に立った説明力、 対応力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ エージェントの高度なFP知識習得に向け、外部講師等によるFP研修を定期的で開催（継続） ○ 「エージェント活動管理マニュアル」（エージェント・管理者版）を改訂し、適正な運用によるエージェントの重要事項の説明、お客さまの意向確認等の活動管理を徹底（継続） ○ お客さまのご意見・ご要望、エージェントからの提言等をふまえ、エージェントへの情報提供を充実するとともに販売支援ツールを改善（毎月）
(3)	コンプライアンスの徹底および内部管理態勢の 強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 関連各部とのコンプライアンス推進状況報告会の開催により、法令遵守・自己点検・内部監査状況を確認し、コンプライアンス・内部管理を強化（毎月） ○ エージェントに対するコンプライアンス研修を定期的で開催（毎週） ○ エージェント向けのコンプライアンスマニュアルを改訂（4月） ○ エージェント営業室に対する監査の深度を高めるとともに、指摘事項については改善されるまで毎月フォローを実施（4月から）

12-3. 代理店業務部（Aライン業務）

【A代理店による個人保険の販売推進、支援を行なう部署】

※A代理店とは、個人保険・個人年金商品を販売する当社専属の個人募集代理店

No.	運営方針	具体的な取組み
(1)	事務・サービスに関する指導の強化等による お客さまへのアフターサービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店に対して、お客さまサービスに関する内容の研修をより一層強化し、事務手続き・マナー等を含めたお客さまへの適切な対応を推進（4月から毎月） ○ 代理店による新たなお客さまサービス（お客さまへの年2回の情報提供の実施等）を企画・推進（4月から）
(2)	お客さまから信頼されるコンサルティング営業を 実現するための教育・営業支援の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 初期段階の1年間の研修に加え、2年目以降の代理店を対象とした研修体系を整備（4月） ○ 代理店のコンサルティング力の向上にむけ、経験年数等に応じた勉強会、テーマ別の研修会を定期的開催（4月から毎月） ○ 代理店への情報提供の充実と販売支援ツールの充実を実施（4月から） ○ お客さまのご意見・ご要望、代理店の意見等を分析し、販売施策・教育等へ反映させるためのモニタリングの企画・推進（4月から）
(3)	コンプライアンスの徹底および内部管理態勢の 強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまへの重要事項の説明および意向確認の確実な実施のため、代理店を対象としたコンプライアンス研修の充実を図るとともに、研修の完全履修指導と理解度の確認を推進（4月から毎月） ○ すべての代理店に対する監査を継続して実施するとともに、監査時にお客さまへの重要事項の説明および意向確認に関する理解度の検証を実施（4月から） ○ 毎月代理店において実施している内部管理自己点検にもとづき課題を把握するとともに、改善に向けた個別指導を実施（4月から毎月） ○ 代理店支援担当者を対象とした「サービス向上・内部管理推進会議」およびコンプライアンス朝礼の実施等により、コンプライアンス教育を強化（4月から毎月）