

営業職員によるお客さま満足度向上をめざした取り組み

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、人生に潜む大きな3つのリスクに対して自助努力で備えるべき必要な保障額を対面・非対面で確認できる「必要保障額シミュレーション」を活用しています。また、商品の保障

内容だけでなく、「健康増進型保険の価値」「保障見直しの自在性」「充実したアフターフォロー」といった「ベストスタイル」のコンセプト・特徴をご理解いただくため「ベストスタイル コンセプトパンフレット」のご説明を実施しています。このような取り組みを通じて、納得感や安心感を持って生命保険にご加入いただけるよう努めています。

加えて、WEB上で実施するお客さま向けセミナーの充実により、お客さまの都合がよいタイミングで必要な情報を確認いただく機会をご提供しています。



社会保障制度ご説明BOOK

社会保障制度をご説明のうえ、お客さまに応じた必要保障額のご案内



必要保障額シミュレーション

「安心サービス活動」「健活サポート活動」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」

営業端末「マイスタープラス」の画面上で、契約内容の説明や保険金・給付金のご請求の有無の確認、お客さまのご意向をふまえた保険のアドバイス等を行なうことができる「定期点検メニュー」を新設し、お客さま一人ひとりに応じたアフターフォローを提供します。

なお、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、ご加入の保険がご自身の“今”に「最適・最新」な保障となっているかを確認いただくことでアフターフォローの価値や重要性をお客さまに感じていただけるよう取り組んでいます。

お客さまに寄り添う「健活サポート活動」

2019年4月から「みんなの健活プロジェクト」が本格展開し、これまでの「迅速・正確な保険金・給付金のご請求サポート」「定期的なご契約内容の確認と有益情報のご提供」に加えて、健康を「知る」「つくる」「続ける」のサイクルを通じて営業職員（MYライフプランアドバイザー等）がお客さまの健康増進を継続的にサポートします。

特に「ベストスタイル 健康キャッシュバック」にご加入のお客さまには、健康サポート・キャッシュバックのお受け取り

のために必要な健康診断結果の提出手続きのサポートのみならず、健康診断結果をもとに「MY健活レポート」を作成し健康増進に役立つ情報をまとめて提供します。



「MY健活レポート」とは、毎年のキャッシュバック手続き時に提出いただいた健診結果データを活用したお客さまごとの健康情報サイトです

- ※ 年単位の契約応当日以降に健康診断の結果を提出した場合は、その健康診断の結果が当社に到達した日にお支払い（自動積立）します
- ※ 健康サポート・キャッシュバックは、当社所定の利率で積み立てておき、ご契約者から請求があった場合などにお支払いします。ただし、健康診断の結果が当社に到達した日からキャッシュバックランク（①～③）のいずれかに該当したと当社が判定するまでの期間は、その健康診断の結果に基づき積み立てられる健康サポート・キャッシュバックを請求することはできません
- ※ 健康診断の結果の提出がない場合は、健康サポート・キャッシュバックはお支払いできません

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。



営業職員の教育・研修体系

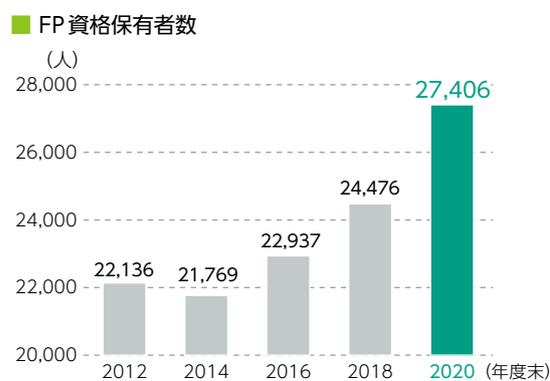
お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた、適切な情報提供やご案内、ご要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けする営業職員（MYライフプランアドバイザー等）の育成に取り組んでいます。

お客さまから選ばれる人財の育成に向け、社内教育検定制度として、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキル、会社の理念、政策の取組みなどについて、すべての営業職員に向けた統一カリキュラムによる教育を実施しています。その習得・到達レベルを確認するため、すべての営業職員を対象に「お客さま対応品質検定」を毎年実施しています。また、全社の教育レベルに格差が生じないように、備えておくべき知識・スキルを記載したテキストなどによる継続教育に加え、双方向動画通信を活用したダイレクト教育を一律で実施しています。加えて、層別に求める知識・スキルを明確化し、各期間に応じた教育を実施して、昇格・任用試験で検証を行なっています。

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、金融商品知識や

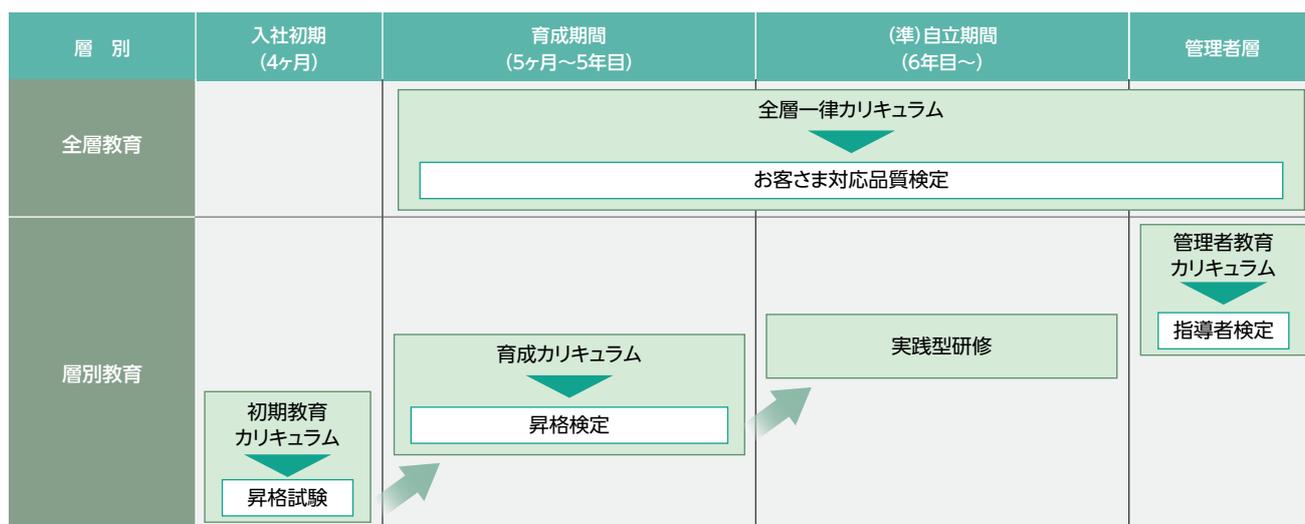
社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。なお、2020年度末現在で27,406人の営業職員がFP資格を保有しています。

また、「みんなの健活プロジェクト」において、お客さまの健康づくりに寄り添い、応援していくため、健康に必要な一定の知識を身に付ける「健活サポーター認定プログラム」（（一財）明治安田健康開発財団 認定）にすべての営業職員が取り組んでいます。



※年度末資格保有者数は、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資格保有者数を含む)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、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。