

第9章

CHAPTER 9

お客さま志向の取組みの確保

- お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映
- 専門的な知識の習得に向けた教育
- お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定

お客さま志向の取組みの確保

お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、定期的な検証・改善に努めます。また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを

お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映

「お客さま志向プログラム」の取組結果を各組織の評価に反映しています。
 (「お客さま志向プログラム」については、本冊子のP.08をご参照ください)

お客さま満足度を支社等の営業拠点の評価に反映しています。なお、2018年度の「お客さま満足度調査」の結果は、以下の通り、引き続き60%以上の高い水準を維持することができました。

2018年度「お客さま満足度調査」結果

	総合満足度	うち「満足」	営業担当者に対する満足度	うち「満足」	ご加入商品に対する満足度	うち「満足」
満足度	61.5%	26.1%	61.8%	48.0%	61.2%	32.0%

また、当社では、団体保険や団体年金をご契約いただいている民間企業や官公庁・労働組合等の窓口ご担当者さまを対象に「法人顧客満足度調査」を実施し、その結果を法人営業担当の教育態勢の強化や育成プログラムの見直しに反映させています。2018年度の総合満足度(当社法人営業に対する総合的な満足度)について、肯定的な回答(「満足」+「やや満足」)が、民間企業では77.8%、官公庁・労働組合では82.3%となりました。

2018年度「法人顧客満足度調査」結果

	総合満足度	うち「満足」
民間企業	77.8%	46.1%
官公庁・労働組合	82.3%	47.6%

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としており、2018年度の回答数は民間企業809団体、官公庁・労働組合が294団体でした。

当社では、従業員の評価制度にお客さま志向の取組状況を反映しています。

役職員(内勤職員)

「お客さま志向・倫理観」を含む「志・姿勢」(マインドセット)や「思考・行動」(発揮能力)を、昇格判定や職務登用等に反映しています。

MYライフプランアドバイザー(営業職員)

MYライフプランアドバイザー(営業職員)の基本業務にアフターフォローを設定し、その取組状況やお客さま対応力を評価し、処遇に反映しています。

**お客さま満足度調査結果
(総合満足度)**

61.5%

FP資格保有者

24,476名

に取組結果を反映するとともに、

従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

専門的な知識の習得に向けた教育

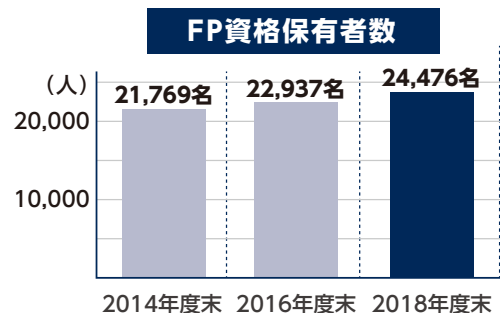
お客さま視点にたったコンサルティングやアフターフォローの習得を目的に、求める人財像を明確化し、育成段階別の「めざす姿」と「求めるスキル」に応じた教育を推進するとともに、知識・スキルの習得状況を測る検定試験を実施しています。特に委嘱後初期段階では、全社共通のカリキュラムによる研修を行なう等、お客さまから選ばれる人財の育成に向け、態勢を強化しており、ビデオ・オン・デマンドシステムや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実させています。

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」を全営業職員に配布し、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。

教育・研修体系図

資格	アドバイザー見習	アドバイザーB	アドバイザーA	アドバイザーS	エキスパートアドバイザー マスターアドバイザー	支部マネジャー 育成主任
社内検定	お客さま対応品質向上カリキュラム					指導力強化カリキュラム
	↓					指導者検定
昇格・ 任用試験	スタートアップカリキュラム	育成カリキュラム				
	↓	↓	↓	↓		育成主任任用試験
	アドバイザーB 昇格試験	アドバイザーA 昇格試験	アドバイザーS 昇格試験	マスターアドバイザー 昇格試験		

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、2018年度末時点で24,476名がFP資格を保有しています。そして、2019年度から本格スタートした「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資格保有者数含む)です。

お客さま志向の取組みの確保

お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定

お客さま志向の取組状況や定着度合いを確認・検証するための指標(KPI)として、「お客さま数」「お客さま満足度」「企業好感度」「従業員意識調査(お客さま志向に関する項目)」を設定し、定期的に結果を確認のうえ、公表します。

※KPI設定の考え方については本冊子のP.08を、2018年度のKPIの状況についてはP.22を、それぞれご参照ください