

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・個人の業績評価等を取組結果を反映するとともに、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・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

■ お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映

「お客さま志向取組計画」の取組結果を各組織の評価に反映しています。
 (「お客さま志向取組計画」については、P.05、P.07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。また、役職員の個人評価制度にお客さま志向の取組状況を反映しています。なお、2021年度の個人保険の「お客さま満足度調査」の結果は、以下のとおり、いずれも**過去最高値**となりました。
 MYリンクコーディネーターの基本業務に、お客さまや地域のみなさまの「健康づくり」や「地域のつながり」をサポートする新たな役割を設定し、取組状況を処遇に反映しています。当社がめざす姿である「ひとに健康を、まちに元気を。」最も身近なリーディング生保へ」の実現に向け、これまで以上に地域社会のお客さまに評価、支持される存在となるべく、引き続き取り組んでまいります。

2021年度「お客さま満足度調査」結果

	総合満足度		営業担当者に対する満足度		ご加入商品に対する満足度	
	満足度	うち「満足」	満足度	うち「満足」	満足度	うち「満足」
満足度	67.2%	31.3%	67.9%	56.5%	67.3%	37.8%

2021年度「法人顧客満足度調査」結果

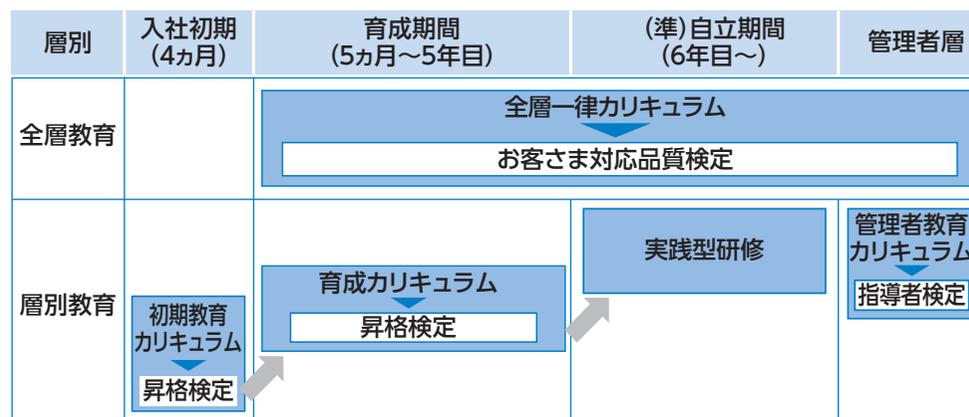
団体保険や団体年金をご契約いただいている民間企業や官公庁・労働組合等の窓口ご担当者を対象に「法人顧客満足度調査」を実施し、その結果を法人営業担当の教育態勢の強化や育成プログラムの見直しに反映させています。

	総合満足度	うち「満足」
民間企業	80.9%	53.6%
官公庁・労働組合	83.6%	53.8%

■ 専門的な知識の習得に向けた教育

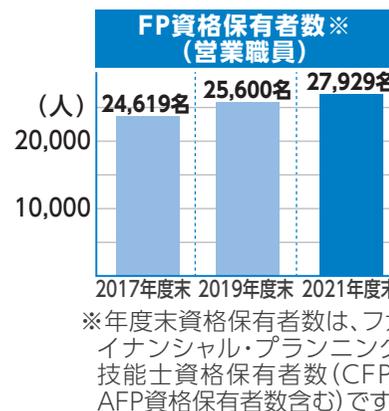
お客さま一人ひとりに寄り添い、適切な情報提供やご案内、ご要望に応じたお手続きのサポートなど、今の時代に合わせた「対面・非対面を融合したアフターフォロー」により、確かな安心をお届けする MYリンクコーディネーターの育成に取り組んでいます。

教育・研修体系図



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。2021年度末現在で27,929名の営業職員が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、引き続きすべての営業職員が取り組んでいます。



■ 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」「従業員意識調査結果」を設定し、定期的に結果を確認のうえ、公表しています。

※KPI設定の考え方についてはP.05を、2021年度のKPIの状況についてはP.06を、それぞれご参照ください