# 方針10 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・個人の業績評価等に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。(「お客さま志向取組計画」については、P.5、P.7を、「お客さま満足度」については、P.6をご参照ください)

MYリンクコーディネーター等の基本業務に、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。

**ひとに健康を、まちに元気を。**

## 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.5を、2023年度のKPIの状況についてはP.6を、それぞれご参照ください

## 専門的な知識の習得に向けた教育

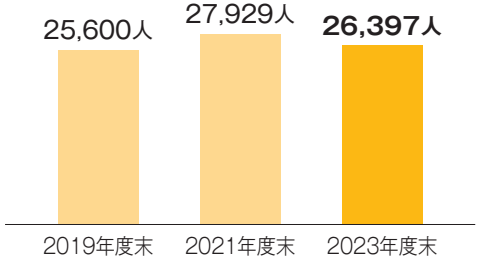
お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた、適切な情報提供やご案内およびご要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けする「MYリンクコーディネーター等」の育成に取り組んでいます。

■ 教育・研修体系図

| 層別 | 入社初期(4カ月) | 育成期間(5カ月～2年目) | 育成期間(3年目～5年目) | (準)自立期間(6年目～) | 管理者層 |
|---|---|---|---|---|---|
| 全層教育 | 全層一律カリキュラム<br>お客さま対応品質検定 | | | | |
| 層別教育 | 初期教育カリキュラム<br>昇格試験 | 基本教育カリキュラム | コース選択型カリキュラム | 層別実践型研修 | 管理者教育カリキュラム<br>指導者検定 |

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MYリンクコーディネーター等の育成に力を入れています。2023年度末現在で26,397名のMYリンクコーディネーター等がFP資格を保有しています。

■ FP資格保有者数※




※各年度末時点において、ファイナンシャル・プランニング技能士資格(CFP・AFP資格を含む)を保有するMYリンクコーディネーター等の人数です