

第8章

CHAPTER 8

お客さま志向の取組みの確保

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.9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、2017年度「お客さま満足度調査」結果は、以下のとおり、いずれも過去最高数値となりました。

2017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	62.6%	26.7%	64.3%	50.6%	61.8%	31.2%
対前年	+4.8pt	+2.6pt	+1.8pt	+2.2pt	+3.4pt	+1.9pt

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。2017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75.9%、官公庁・労働組合では80.3%となりました。

2017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	75.9%	42.7%
官公庁・労働組合	80.3%	47.9%

※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、2017年度の回答数は民間企業819団体、官公庁・労働組合が290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)

62.6%

FP資格保有者

24,619名

に取組結果を反映するとともに、

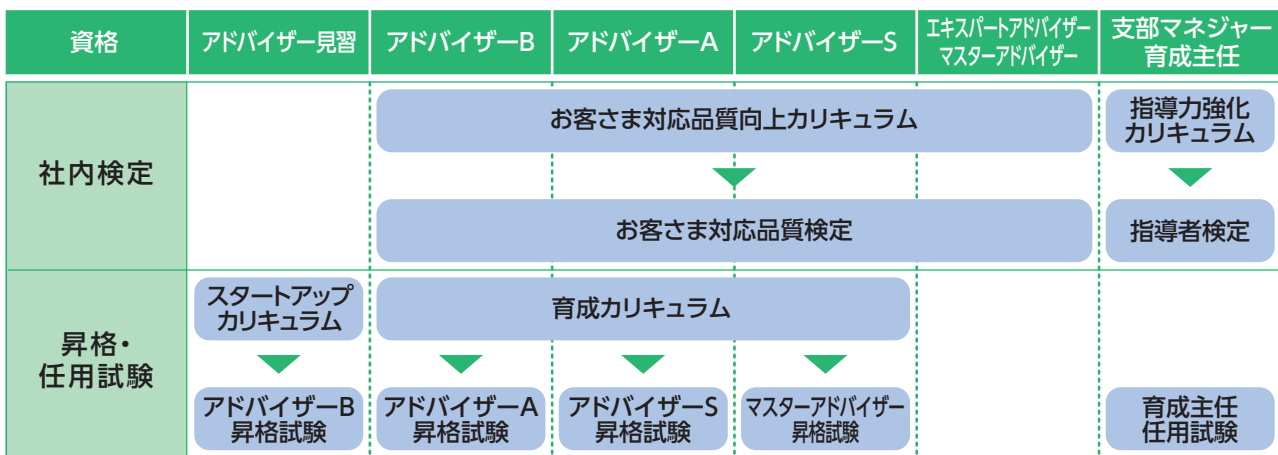
従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

専門的な知識の習得に向けた教育

お客様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、求める人材像を明確化し、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、「実践トレーニング室」「基礎トレーニングセンター」等で全社共通のカリキュラムによる研修を行なう等、お客様に選ばれる人材の育成に向け、態勢を強化しています。

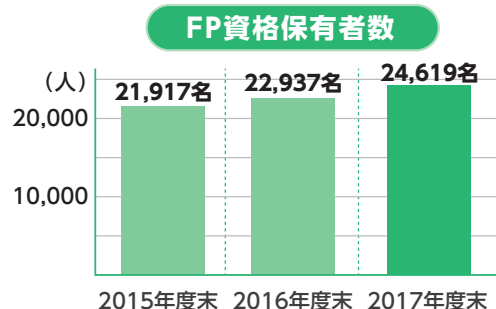
あわせて、ビデオ・オン・デマンドや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実するとともに、資格・能力に応じた教育・育成カリキュラムを実施するなど、教育効果の向上を図っています。また、社内検定制度として全営業職員に対し、お客様対応を行なううえでの基本的な知識やスキルを教育する「お客様対応品質向上カリキュラム」を実施し、その習得・到達レベルを確認するため「お客様対応品質検定」を毎年実施しています。

教育・研修体系図



さらに、より充実したアフターサービスやコンサルティングをお客様に提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」や、社内資格である「投資型商品販売資格」の取得を推進しています。2018年3月末時点で24,619名がFP資格を、22,387名が投資型商品販売資格を保有しています。

※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. 8を、2017年度のKPIの状況についてはP. 16を、それぞれご参照ください