

【営業・サービス関連】

5. アフターフォロー・情報提供を充実させてほしい

当社は、お客さま満足度の向上を図るため、ご契約者に対する訪問頻度やアフターフォローの内容を標準化した「安心サービス活動制度」を導入しています。

安心サービス活動では、ご契約内容の説明を通じて、お客さまご自身に現在のご加入契約に対するご理解を深めていただくとともに、保険金・給付金のご請求の有無や保障に対するご意向等について確認する「定期点検活動」等を行なっています。

こうした「毎年点検」に加え、更新型・総合保障商品のご加入者に対して保障に対する最新のご意向等をふまえてコンサルティングを行なう「3年ごと点検」、担当者変更時に行なう「担当者引継挨拶活動」を実施しているほか、ご契約者向け各種サービスのご案内や社会保障制度のご説明など、お客さまに有益かつタイムリーな情報提供に努めています。

また、総合保障商品「ベストスタイル」のご加入者にアフターフォロー等を解説した冊子「安心ロードマップ」をお届けしているほか、平成26年度からは、大規模災害等が発生してご契約者との連絡が困難となった場合等に備えて、ご家族等の連絡先を登録いただける「MY安心ファミリー登録制度」の積極的なご案内や、平成27年度からは、長寿の節目を迎えられたご契約者に対して、会社にご連絡先と各種お手続きの有無を能動的に確認する「MY長寿ご契約点検制度」を開始しています。

今後も基幹チャネルであるアドバイザーチャネルを中心とした対面のアフターフォローを通じ、お客さまに「明治安田生命＝アフターフォロー」のイメージをお持ちいただけるよう取り組んでまいります。

6. 社内教育に力を入れてほしい

当社では、平成 29 年度より、全従業員が当社の一員として持つべき価値観を定めた明治安田フィロソフィーを改正し、当社メインチャネルであるMYライフプランアドバイザーに求める人財像を、①お客さまに向き合い、誠実に行動するアドバイザー、②新たなお客さまとの関係を創り、育てるアドバイザー、③人と人とのつながりを大切にするアドバイザー、と明確化しています。

そしてその求めるアドバイザー人財を拡大していくため、育成段階に応じた「めざす水準」と「求めるスキル」を設定し、教育体系を抜本的に見直しています。

具体的には、アドバイザー全層共通に必要なお客さま対応スキルを定めた「お客さま対応品質カリキュラム」と、資格に応じて必要な知識・スキルを定めた「資格別カリキュラム」、指導者層のアドバイザーに対する指導・育成手法を定めた「指導者強化カリキュラム」を導入しています。

また、自分の成長を確認できる仕組みを強化していくため、現行の「社内検定試験」を見直し、全アドバイザー共通の「お客さま対応品質検定」と、資格別に求める項目を設定した「昇格検定」に再区分し、新たに「指導者検定」も実施していく予定です。

さらに、今後外貨建て保険の販売を予定していますが、お客さま対応品質が一定水準に達したアドバイザーのみに販売を認める「販売資格制度」を創設します。販売資格の条件はF P3 級以上の資格保有に加え、アドバイザーの商品説明に関する知識や販売話法を計る専門の検定試験を行ない、お客さま対応品質を確保していく予定です。(注)

今後も、充実したコンサルティングやアフターサービスの提供に向け、アドバイザーの教育・育成強化に努めてまいります。

(注) 平成 29 年 4 月在籍のアドバイザーのうち、F P資格保有者数は 22,639 人、保有率 73.9%

7. 契約者向けサービスを充実させてほしい

アドバイザーが対面でご提供するサービスとして、ご契約内容等の定期点検、ご契約者向け各種サービスのご案内や節目のご年齢にあわせた社会保障制度に関する情報等をご提供するとともに、ご契約者専用Webサイト「MYほけんページ」(注1)を当社ホームページに設置しています。

MYほけんページでは、簡単にご契約内容の照会やお手続書類のご請求等を行なっていただけるほか、健康・医療・介護等に関する便利な情報やサービスをご提供しています。

具体的には、24時間健康相談・妊娠育児相談、病院検索、スポーツクラブ優待利用、簡易郵送検診の優待等の健康・医療関連サービス、介護・障がい相談や介護総合情報サイト「MY介護の広場」の在宅介護サービス検索等の介護・障がい関連サービス等をご利用いただけます。

平成29年4月からは、無料葬儀相談等のエンディング関連サービスを開始するとともに、総合保障商品「ベストスタイル」にご加入の場合、被保険者が総合相談医による面談を無料をご利用いただける「セカンドオピニオンサービス」に加え、平成29年5月から糖尿病相談・専門医紹介サービスをご提供するなど、サービスを順次拡充しています。なお、「セカンドオピニオンサービス」のほか、24時間健康電話相談、エンディング関連サービス、糖尿病相談・専門医紹介サービスは、電話でお申込みを受け付けており、サービスの利便性向上にも取り組んでいます。

今後もより多くのお客さまに満足いただけるよう、お客さまに有益なサービスの拡充やさらなる利便性向上に取り組んでまいります。

【MYほけんページの概要】

	ご利用可能なサービスの一例	
ご契約内容の照会・ お手続き・書類の請求	<ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の照会 ご契約者貸付や積立配当金・すえ置保険金の引出し手続き 住所変更のお手続き 保険料振替口座の変更書類の送付受付 <p style="text-align: right;">など</p>	
ご契約者さま 専用サービス (注2)	健康・医療 関連サービス	<ul style="list-style-type: none"> セカンドオピニオンサービス(ベストスタイル被保険者向け専用サービス) 24時間健康・妊娠育児相談サービス スポーツクラブ優待利用サービス 郵送検診優待利用サービス 病院検索 <p style="text-align: right;">など</p>
	介護・障がい 関連サービス	<ul style="list-style-type: none"> 24時間介護相談サービス 障がい相談サービス 在宅介護サービスの検索 (MY介護の広場)(注3) <p style="text-align: right;">など</p>
生命保険関連 情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> 生命保険と税金ご説明ブック 社会保障制度ご説明ブック 保険金・給付金のご請求について <p style="text-align: right;">など</p>	

(注1)「MYほけんページ」は、個人保険および個人年金にご加入のご契約者(法人契約のご契約者、未成年者を除く)にご利用いただくことができます

(注2)「エンディング関連サービス」等の一部新規サービスについては、今後MYほけんページに掲載する予定です

(注3)「MY介護の広場」はご契約者以外の方にもご利用いただけます