

Employee

従業員との絆

お客さまに喜ばれたい…。
その思いから、
私たちはもっと、
もっと
MOT成長し続けます。

もっとお客さまに近づきたい、もっとお客さま一人ひとりと向き合いたい。その使命感と情熱のもと、知識やサービスの向上に努め、日々自分たちを磨き続けています。会社も、お客さまを思う従業員を大切に、意欲や能力が最大限発揮される働きがいのある職場作りに努め、お客さまのさらなる満足を追求し続けます。

お客さまの声

◎保険加入時に自分の健康状態をどのように告知したか確認したい。

お客さまを大切にするための従業員育成

当社は、明治安田再生プログラムのさまざまな取組みを通じ、「お客さまを大切にする会社」の実現をめざしています。そこで、各人が業務知識やスキルを身につけるために、

* 営業職員の教育体系については、本報告書「お客さまとの絆」27ページに掲載しています

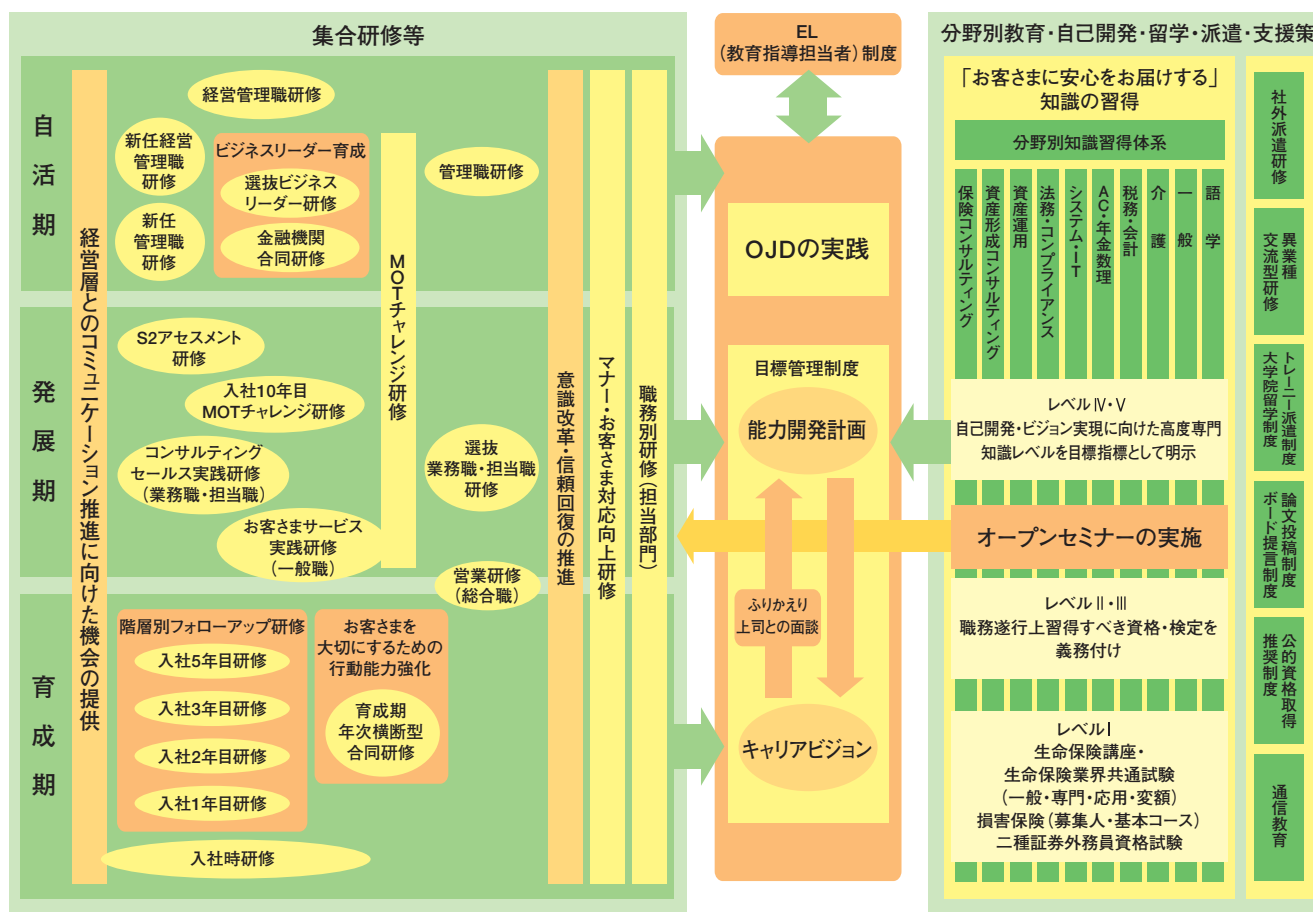
営業職員向け教育体系*と職員向け能力開発体系をそれぞれ開発し、「お客さまを大切にする」人材の確実な育成に取り組んでいます。

●職員の能力開発

お客さまにとっての価値を創造する意識・スキルを身につけることが、当社の価値を高めると同時に各人の目標達成ややりがいにもつながっていきます。また、あらゆる業務分野で専門化・高度化が急速に進展しているため、社内

外に通用するプロフェッショナルの育成が急務であると考えます。このため、職員が自主・自律的に知識・スキルを向上させ、より高い成果を継続的に生み出せるような能力開発体系を構築しています。

■職員能力開発体系図



職員は、自らのキャリアビジョンとそれに基づく能力開発計画をもとに、日常の職務を通じたOJD (On the Job Development) と自己開発を基本に能力向上に取り組むことが求められています。

当社は、職員のOJD・自己開発を基本とした取組みを支援するため、成長過程に応じた能力開発段階(「育成期」「発展期」「自活期」)に合わせて、集合研修や自己応募型研修の提供、通信講座の斡旋などの各種能力開発支援を実施しています。

改善状況

◎ 告知書面を複写化し、ご記入時に被保険者控えをお渡しするようになりました。

●「MOTプロジェクト」の取組みにおける能力開発

新風土創造「MOTプロジェクト」と連動して、「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、お客さまへの価値の創出に向けた意識の涵養およびスキル習得に向けた以下のような研修を実施しています。

MOT留学

職員相互の交流が、お客さまへのサービス向上につながるという趣旨で「MOT留学」制度を実施しています。

・事務サービスセンター体験研修

支社・営業所と事務サービスセンターの相互理解を深

めることを目的としています。これにより、職員同士の絆の深まりを通じた「お客さまを大切にする会社」の実現のための高い効果が発揮されています。

・店頭サービス研修

日常業務でお客さまと接することが少ない職員や、お客さまに対してさらに丁寧な対応をめざしたい職員を対象に、全国4箇所のお客さま相談センターで「店頭サービス研修」を実施しています。

働きやすい職場環境・健康維持管理のために

●仕事と家庭の両立

多くの職員が仕事と家庭を両立させつつ、いきいきと働き、お客さまのためにその能力を最大限発揮して欲しいと願っています。そのために、「フレックスタイム制」「1ヵ月単位の変形労働時間制」等を導入し、労働時間のフレキシ

ビリティを図っています。

さらに、子の養育のための育児休職、家族の介護のための介護休職等を充実させ、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けたサポート体制の充実を図っています。

●高齢者や障害者雇用

60歳を定年としていますが、定年後も働き続けることを希望する職員の豊富な経験やスキルを最大限活かすために、「高齢者雇用制度」を制定し、運用しています。

また、障害者雇用については、CSRの一環として取り組むとともに、雇用後は「メンター制度^{*1}」により、早く職場になじみ、意欲的に仕事に取り組めるよう努めています。

*1 メンター制度 職場の先輩が新人の世話役として仕事の進め方、悩みごと等についてのアドバイスをこなう制度です

●職場におけるハラスメントの対策・人権啓発

全職員が安心して業務に取り組むことができるよう、職場におけるハラスメント対策に取り組んでいます。人権研修会等を継続的に実施し、啓発活動に努めるとともに相談窓口として「人権110番」と名づけられた専用相談窓口を運

営し、相談窓口を記した「携行カード^{*2}」を配付しています。この窓口では、セクシュアル・ハラスメント相談をはじめとして、人権問題全般について相談することができます。

*2 「携行カード」については本報告書「コンプライアンス」36ページに掲載しています

●従業員（含む家族）の健康を支援する職場環境づくり

「従業員（含む家族）自らが健康を守れるよう、会社は支援する」を基本スタンスに明治安田生命健康保険組合と連携のうえ、「従業員（含む家族）の健康を支援する職場環境づくり」を推進しています。具体的には健康診断を重

視し、事後措置を含めこれを契機とした健康づくりを継続的に推進するとともに、メンタルヘルスを含む相談窓口の充実、長時間労働の排除（労働時間の短縮）、および生活習慣病予防対策として各種保健事業等に取り組んでいます。

お客様の声

◎年金の請求手続きをしたが、提出する書類が多くて大変だ。提出書類を減らすことはできないか。

従業員の「元気と活力」のために

人事部 健康管理医(産業医) 三好 裕司



■より効果的・効率的な健康診断の実現をめざしています

健康管理医を配置し、全職員の健康診断結果について直接、判定・通知書を通じた保健指導を行なうとともに、一定の基準に基づき産業医面接指導等を実施しています。健康診断の受診率は100%近いのですが、精密再検査の受診率は今一步の状況です。健康診断の目的である「疾病の早期発見・早期治療につなげる、自分の健康度を知り生活習慣病などを未然に防ぐ」ことを徹底し、事後措置の一環でもある精密再検査について、受診を徹底していきたいと考えています。

■長時間労働対策は健康管理の大事なポイントです

「元気と活力」をキーワードに健康管理・保持増進を推進し、最近では重点施策の一つとして長時間労働の排除(労働時間の短縮)に取り組んできま

した。本社における20時消灯の効果もあるでしょう。最近では産業医面接指導の対象となる長時間労働者も以前に比べ少なくなりました。支社では、時間に追われる時期もあると思いますが、健康管理面からメリハリをつけて適正な勤務管理を実施するよう指導しています。

■健康的な(従業員の健康を支援する)職場環境づくり

に有用な情報提供等を行なっています

毎月発行の「衛生委員会ニュース」や独自の教材を活用した「MYヘルスアップセミナー」、「肥満防止キャンペーン」等では、生活習慣病予防対策をはじめ健康管理・保持増進に役立つ情報の提供および保健指導等を実施しており、これらを通じて健康的な職場環境づくりを推進しています。

●従業員を代表して

当社では労使一体となって、働きがいのある環境づくりやお客さまからの信頼回復のための取組みを共同で実施しています。

「従業員との絆」に寄せて

明治安田生命労働組合中央執行委員長 後藤 太郎

組合では、各種意見集約機会に寄せられた組合員の意見をもとに、経営協議会を始めとする会社との各種労使協議を通じて、組合員の雇用の安定や労働条件の維持・向上等、より働きがいのある環境づくりに取り組んでいます。不適切な保険金等の不払い等という事象を受け、組合としても、これまで以上に「お客さまの視点」と「組合員の声」をベースとした取

組みを強化し、「経営への提言・チェック機能」をいっそう発揮していきたいと考えています。現在、労使一体となって「子どもの命・安全を守る*」地域社会への貢献活動に積極的に取り組んでいます。こうした活動が、お客さまからの信頼回復の一助になればと考えています。

* 「子どもの命・安全を守る」活動につきましては「社会・環境との絆」46ページに掲載しています

改善状況

◎担当の営業職員が面談をさせていただき、運転免許証等の本人確認書類の番号を控えさせていただくことで年金のご請求に必要な現況届または住民票の提出を省略しました。(2006年5月)