



ご契約いただいているからのサポートこそが  
 生命保険サービスの本質。  
 お客さまとご家族の将来にわたって  
 何でも相談し、安心していただける  
 信頼関係を築いていきます。

お客さまとご家族に、生涯にわたる安心をご提供することが生命保険サービスの本質。ご契約いただくことは、そのスタートでしかなく、契約後のサポートこそが私たちMYライフプランアドバイザーの仕事です。

生命保険に加入するという行為には、ご家族のことを思うお客さまの気持ちが込められています。その気持ちをしっかりと受け止めてご一家の暮らしを見守り、保険金だけでなくお客さまの愛情も一緒にご家族にお届けすることが私たちの務め。そのためには、お客さまとご家族のことを知り、暮らしの心配事を何でもご相談いただける関係を築いていくことが大切です。私自身は、契約時

にはご自宅に伺って、受取人になれる大切なご家族にも会うようにしています。また、定期的な訪問や、それができないときにもご家族の誕生日にはカードを送ったり、電話で近況を伺うなど、細やかなフォローが安心につながると思っています。

こうしたことをすべてのMYライフプランアドバイザーが実践していけるよう全社で推進しているのが「安心サービス活動」です。この活動で整備された仕組みやツールを活用しながら、私自身が担当するお客さまへのサポートと同時に、所属員の指導にも力を入れていきたいと思っています。

お客さまとの「絆」のために①

## 充実したアフターサービスの実践

お客さまの声

保険会社から送られる資料の説明が詳しい

お客さまの声

契約後もいろんな相談に乗ってほしい



古川 久美子 佐賀支社 佐賀西営業所 支部マネジャー

臨床検査技師として無医地区での医療に接した経験から訪問サービスの意義を実感し、生命保険営業に転身した古川。大勢の所属員を指導する立場となった現在、「人を大切にする当社に、自身の育児面でもずいぶん助けられた。私にできる指導をするのはその恩返し」と語る。お客さま第一の信条は「引退したら、私を支えてくれるお客さまの『私設応援団長』として時間を使いたい」と揺るぎない。



仕事に欠かせないシステム手帳など

### Column 安心サービス活動 ～アフターサービスの充実に全社で注力～

お客さまとのコミュニケーションの向上をめざして2008年度にスタートした「安心サービス活動」。定期訪問や担当交代時のごあいさつをはじめ、契約内容および請求・保全手続きの要否の確認、適切・正確・迅速な各種手続きの実行

など、さまざまな取組みを進めています。また、日頃の感謝の気持ちを届ける誕生日カードなどの各種ツール「夢リンク」や、会社の業況を報告する情報誌などを整備して、MYライフプランアドバイザーの活動を支援しています。

お客さまの人生を、その生涯にわたって会社全体でサポートし続けるために――。MYライフプランアドバイザー一人ひとりが確かなスキルを身に付けられるよう教育を充実させています。

お客さまが生命保険という商品に求める価値は、一人ひとり異なるもの。保険商品のラインアップが多様化しているのは、こうしたお客さまごとのご要望にきめ細かくお応えし続けるためです。

お客さまにご満足いただくためには、商品に関する「知識」はもちろん、お客さまのご要望をその背景も含めて理解する「コミュニケーション力」、さらに、適切な商品を提案・説明してご納得いただく「スキル」、信頼を得るための「身だしなみ・マナー」が求められます。

また、同じお客さまであっても、ご結婚やお子さまの誕生、定年退職などライフステージの変化に伴って求める保障が変化するもの。そうした節目ごとの

保険の見直しをお客さまの生涯にわたってサポートしていくのですが、そのなかで当社の担当者が交代する場合がございます。これは、お客さまが転居されるような場合も同様です。こうしたときにお客さまの信頼という大切な“バトン”を次の担当に渡し、どの地域で誰が担当しようとも、変わらぬ満足を提供し続けるのが私たちの務めです。

そこで、当社のMYライフプランアドバイザーが等しく高いスキルを習得するために導入したのが「社内教育検定制度」です。この制度を通じて、当社を「お客さまの人生を支える企業」へと成長させていくことが、私たち教育担当の使命だと考えています。

お客さまとの「絆」のために②

## 豊富な知識と確かな技術の習得

お客さまの声

保険契約の見直しに関して相談したい

お客さまの声

各保険のメリット・デメリットを教えてください



### 山岸 晶 青森支社 教育・育成部長

各地の営業所長を歴任し、その熱血指導ぶりを買われて教育・育成部長に就任した山岸。現在、担当する青森支社は、全国でも指折りの広域支社。「多くのMYライフプランアドバイザーの教育に携わる仕事に、大きな責任とやりがいを感じています」と語る。「今後は“人を育てる力”を持った育成担当者を育てることに力を入れていきたいですね」



### Column 社内教育検定制度 ～MYライフプランアドバイザーの学ぶ意欲を応援～

お客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナーなどの向上と均質化を目的に導入された「社内教育検定制度」は、原則として全階層のMYライフプランアドバイザーを対象としており、地域間の格差が生じないように、本社で

一元管理した教材をもとに実施しています。また、毎年「社内検定試験」を実施して「知識」と「実技」の双方から習得レベルを確認。その結果を資格更改や処遇に反映することで、一人ひとりのモチベーションを高めています。



お客さまにとって  
わかりやすく、ご満足いただける  
事務・サービスを実現するために。  
常にお客さまの目線で考えて  
さまざまな改善等を行なっています。

私の所属する「事務サービス企画部」では、「お客さまの声」や支社・営業所からの意見・要望等に基づき、どのように事務・サービスを改善したらいいか検討し改善に向けて取り組んでいます。2006年に「明治安田再生プログラム」がスタートしてから、支社・営業所から本社へ提案等をあげる「MOT提案」が始まり、数多くの業務改善提案や開発提案等が集まってきています。事務・サービスの改善に向けて一人ひとりの意識が高まってきたと感じています。

最近の例では、「保全請求書の記入箇所がわかりづらい」との提案に対し、お客さまの記入箇所を白抜きにし、記入箇所を明確化しました。こうした一つひ

とつの取組みの積み重ねが大切なことだと思います。実際、お客さまから「わかりやすくなった」など喜びの声を頂戴したときは、「よし、もっと良くしていこう」と、お客さま満足度向上に向けた日々の取組みのなかで、大きなモチベーションにつながっていきます。

本社ではお客さま、支社・営業所等の声を聞き、支社・営業所はお客さまや現場の声を本社に伝える等、お互いの役割に応じて、お客さまの声を理解し、一人ひとりが今まで以上に真剣に考え、お客さまに対してわかりやすく、正確かつスピーディーな事務・サービスを提供していくことで、「お客さまを大切にする会社」を実現していきたいと思っています。

お客さまとの「絆」のために③

## わかりやすく、正確かつスピーディーな事務・サービスの実現



お客さまの声

手続書類に  
記載されている用語が

わかりやすい

お客さまの声

保全請求書の  
記入箇所が  
わかりやすい

### 寺田 直美 事務サービス企画部

「結婚・出産しても、それまでの経験を活かして働き続けたい」と考え、職場の理解や支援を得て育児休職を取得した寺田。「一時的に職場を離れたことで、お客さまと同じ客観的な視点で会社を見られるようになりました」と語る。復職後、その経験を仕事に活かすとともに、短時間勤務制度を利用して育児にも励んでいる。



子どもとの2ショット

### Column 育児休職制度 ～仕事と育児を両立できる環境づくり～

明治安田生命では、経験豊かな女性職員が結婚・出産後も長く活躍できるよう、早くから育児休職制度の充実を図ってきました。例えば、産前産後の休暇期間を最長で16週間まで拡大するほか、養育のための勤務時間弾力化の対

象を小学校1年生まで拡大しています。さらに、復職後の短時間勤務においても、それぞれの事情に応じて勤務時間を選択できるフレキシブルな制度運営によって、仕事と育児の両立をサポートしています。



お客さまにご満足いただける  
 団体保険制度を実現するために。  
 法人営業担当がアイデアを出し合っ  
 てより良い商品・サービスの提供に  
 取り組んでいます。

法人営業部門の仕事は、企業・団体の福利厚生の一環として、各種の団体保険制度を企業・団体窓口のご担当者とともに作り上げ、運営すること。企業・団体に所属するお客さまに喜ばれ、ご活用いただける制度づくりに努めています。

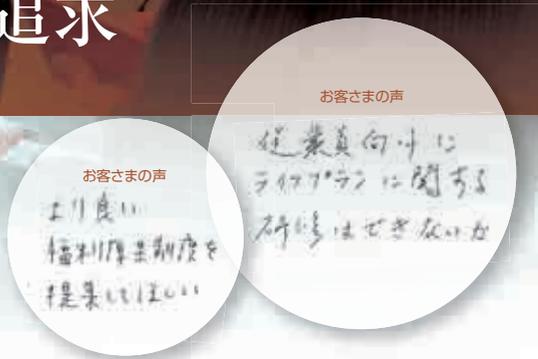
そのために現在、取り組んでいるのが、三つの視点からCS(=顧客満足)を高めていく「3CS習慣化活動」です。第一の視点は「わかりやすさの実現」。加入される方が記入しやすいよう工夫した申込書の導入などを進めています。第二に「心地よさの実現」。その一環として帳票類を改訂し、複数の団体保険にご加入の場合にも一度の手続きで一括請求できるようにしました。そして第

三に「お客さま接点の拡大」。法人営業担当と本部コールセンターが連携して、お客さま一人ひとりへ確実に商品説明を行なうよう取り組んでいます。こうした改善策を、法人営業担当全員で実践していくことが、安心感や満足度の向上につながっていくと考えています。

この「3CS習慣化活動」は、法人営業担当全員を対象にアンケートを実施して改善提案を募るなど、法人営業部門をあげて推進しています。私の提案が採用された改善策も実現しており、お客さまから好評をいただけたときは大きな励みになりました。これからも、多くのお客さまから支持される制度づくりに努めていきます。

お客さまとの「絆」のために ④

## 組織一丸となった お客さま満足の追求



### 佐久間 佑也 公法人第五部

「娘が生まれたことで、ご家族を思うお客さまの気持ちにリアルに共感できるようになった」と語る佐久間。「保険とは、加入者ご本人はもちろん、そのご家族を支えるためのもの。だからこそ、販売する私たちも家庭を大切にしなければ」と、仕事と家庭の両立を重視している。最近も娘の検診のために「キッズサポート休暇」を取得し、子育てへの思いを新たにしたいという。



記入しやすいよう工夫した申込書

#### Column キッズサポート休暇 ～ワーク・ライフ・バランスへの配慮～

「キッズサポート休暇」は、従業員の仕事と家庭生活の調和をサポートするワーク・ライフ・バランス支援の一環として、2008年度に新設した制度です。小学校3年生までの子を養育する従業員を対象として、検診や予防接種、学校行

事への参加などの目的で取得できます。女性従業員はもちろん、男性従業員も積極的に取得しており、普段は限られてしまいがちな子どもとゆっくり過ごす時間として役立てられています。