



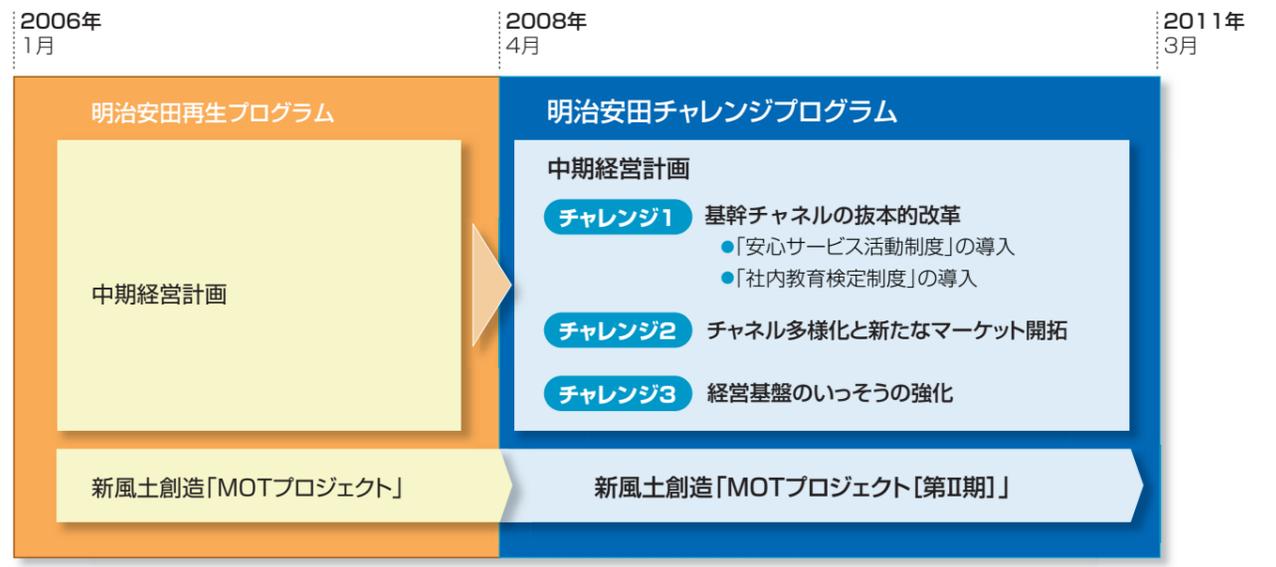
特集①「明治安田チャレンジプログラム」の進捗

お客さま満足度の向上を徹底追求していくために

取組みの背景

「明治安田再生プログラム」から「明治安田チャレンジプログラム」へ
 当社は2006年1月、過去の不適切な業務運営への反省から、「お客さまに保険金を適切にお支払いする」という生命保険会社の原点に立ち戻り、お客さまと社会からの信頼を回復するため、「明治安田再生プログラム」を策定しました。
 このプログラムは、コンプライアンスの徹底とCSRの確立を前提に「お客さまを大切にする会社」の実現をめざす「中期経営計画」と、お客さまを

大切にする企業風土づくりを推進する「新風土創造『MOTプロジェクト』」を両輪としたものです。
 このプログラムに基づき、2年3ヵ月かけて、お客さまや社会の声に真摯に耳を傾け、さまざまな取組みを推進しました。その結果、みなさまからの信頼をいただける会社として成長していくための土台が整ったものと考えています。
 この成果をふまえて、さらにお客さま満足度向上を徹底追求していくために、2008年4月から「明治安田チャレンジプログラム」をスタートしました。



「明治安田チャレンジプログラム」の骨子

“お客さま満足度向上の徹底追求”を掲げて三つのチャレンジを推進

「明治安田チャレンジプログラム」における「中期経営計画」では、お客さま満足度の向上を徹底追求していくために、三つのチャレンジを掲げました。基幹チャンネルのお客さま対応において質の高いコンサルティングとアフターサービスを実現するための「基幹チャンネルの抜本的改革」と、幅広いお客さまのニーズに対応するための「チャンネル多様化と新たな

なマーケット開拓」、そしてお客さまへの確かなお支払いをさらに確実なものにしていくための「経営基盤のいっそうの強化」です。

また「新風土創造『MOTプロジェクト[第II期]』」では、これまでの取組みに加え、従業員「一人ひとりのホスピタリティの実践」をテーマに、「お客さまを大切にする」意識のいっそうの浸透を図っており、中期経営計画との相乗効果で「明治安田チャレンジプログラム」を推進しています。

2008年度からの重点取組み

チャレンジ1 基幹チャンネルの抜本的改革

「MYライフプランアドバイザー制度」でお客さまとのコミュニケーションを活性化

2008年度に、基幹チャンネルであるMYライフプランアドバイザーによるお客さまへの訪問頻度・サービス内容を「安心サービス活動」として標準化し、お客さまとのコミュニケーションの充実を図りました。また「社内教育検定制」を導入し、MYライフプランアドバイザーの知識・スキル・マナーなどの向上と均質化を推進しました(P12ご参照)。

さらに、「安心サービス活動制度」や「社内教育検

定制度」の評価を処遇に反映させる「MYライフプランアドバイザー制度」の創設によって、定着率の改善とサービスの質向上を図りました。

こうした取組みの結果、2008年度の「お客さま満足度調査」における総合満足度が向上し、着実な成果が表われています。



「安心サービス活動」のツール



Profile

高松支社 坂出営業所 支部マネジャー
山下 順子

モットーは「自然体」、日々のきめ細かな対応も「当たり前のこと」と語る山下。しかし毎年、約500枚の年賀状をすべて手書きしてお客さまへ送ることは、容易に続けられるものではない。



営業現場からの報告

“お客さまに信頼いただけたという「誇り」を胸に、常にお客さま視点で考え、サポートし続けていきたい”

保険の営業で大切なのは「いつでも」ご相談いただけるよう、常にお客さまの側にいることであり、「何でも」ご相談いただけるよう、日頃から信頼という「絆」を築いていくことだと考えています。それができて初めて、お客さまから選んでいただくことができるのだと思います。

つまり、ご契約いただくことは私にとって、お客さまに信頼いただけたという「誇り」なのです。その信

頼にえられるよう、常にお客さまの立場で考え、行動するのは当然のことです。機会を見つけてはお伺いし、何気ない会話を通じて、お客さまやその大切なご家族のことを理解する…そうした日々の積み重ねがあるからこそ、最適なプランが提案でき、いざというときに迅速で確実なお支払いができるのです。

25年のキャリアを重ねてきた私にとって、今後の目標は、健康を保って、私を信頼していただけるお客さまを少しでも長くサポートし続けること。その一方で、積み重ねてきた経験という財産を後進に引き継いでいくことも大切な役割です。「MYライフプランアドバイザー制度」は、私たちが長い経験を経て当たり前のこととして身につけた行動を、キャリアを問わず、すべてのMYライフプランアドバイザーが実践できるよう制度化したものです。この制度を活かし、お客さまに心から信頼いただけるMYライフプランアドバイザーを、一人でも多く育てていきたいと思っています。

営業所長から

お客さまに対する姿勢を部下に伝えてください

お客さまを大切にすると同時に、部下のサポートにも尽力する姿勢には感心させられます。今回の新制度を通じて、制度化された行動だけでなく、その根底にある意義、姿勢を部下へ伝えてくれることを期待しています。そして、彼女のように自立したアドバイザーを増やすことが私の使命です。



高松支社 坂出営業所長
田中 和宏

「基幹チャネルの抜本的改革」に向けて
「MYライフプランアドバイザー制度」を創設

お客さま満足度の向上には、よりきめ細かなコミュニケーションが不可欠です。そこで、お客さまとの基幹チャネルを「MYライフプランアドバイザー」と名付け、「安心サービス活動制度」や「社内教育検定制度」などを通じて、質・量両面からコミュニケーションの充実を図っています。

安心サービス活動制度

お客さまとの充実したコミュニケーションのために、必要なサービスを標準化しました

「安心サービス活動制度」は、キャリアや個性を問わず、すべてのMYライフプランアドバイザーが、お客さまと充実したコミュニケーションを重ねるための制度です。お客さまへの訪問頻度やサービス内容などを標準化して、確実に実施させることで、コンサルティングやアフターサービスの質を高め、お客さまとの絆を深めていきます。

社内教育検定制度

お客さまに満足いただくために必要な知識・スキル・マナー教育を全社統一で実施しています

「社内教育検定制度」は、MYライフプランアドバイザーがお客さまに満足していただくために必要な知識・スキル・マナーを標準化し、全社統一で均質な教育を実施するものです。また、お客さまへの対応力の維持・向上を図るために、定期的な「社内検定試験」を実施し、一人ひとりの到達レベルを検証しています。

MYライフプランアドバイザーの活動



お客さまの声

これからも真摯なサポートを続けてください

保険営業の方には、自身の成績本位の方も少なくありませんが、山下さんは、常に顧客本位で考えてくれますので、安心してお任せできます。そうした信頼感は、飾らない人柄に加え、日頃からの誠実な対応から培われたものです。保険商品を勧めるときは、メリットとデメリットの両方を説明したうえで、最適な判断ができるようアドバイスしてくれます。私の役に立つと思えば、他社商品であっても勧められるほど。そんな山下さんですから、私だけでなく、主人や子どもの保険についても安心して相談できます。できるだけ長くこの仕事を続けてもらって、いつまでも私たち家族をサポートしてほしいです。



坂出市在住
井上 啓子 さま

家族全員でお世話になっています

保険選びで重視するのは、商品の内容以上に、安心してコミュニケーションを取れる方に担当いただけるかどうかです。以前に契約していた保険会社では、担当者が頻りに替わって引継ぎも電話一本で済ませるなど、信頼できるとは言えませんでした。その点、山下さんは、こまめに立ち寄り、主人の退職や子どもの進学など、家族の節目ごとに最適なプランを提案してくださいました。おかげで長い付き合いとなり、子どもも山下さんを信頼して、成人して保険を検討する際も相談していましたし、結婚式にも出席していただきました。家族一同、末永いお付き合いを心から望んでいます。



坂出市在住
高島 操子 さま

営業所長としての私の持論は、営業活動とは人と人との触れ合いだということ。お客さまに喜んでいただくためには、何よりも「人としての魅力」を磨くことが大切なのです。その意味では、今回の基幹チャネル改革の目的も、最終的にはMYライフプランアドバイザー一人ひとりの「人としての魅力」を高めることにあると言えるでしょう。

お客さまへの訪問頻度やサービス内容を標準化

支社長から

MYライフプランアドバイザーの育成に優れた手腕を発揮してほしい

支社から最遠隔地、かつ県内では当社シェアの最も高い地域にあって、営業所をまとめ上げていく手腕に全幅の信頼を置いています。今後も、担当する地域のお



客さま満足度向上に向けて、MYライフプランアドバイザーへの教育・指導に腕をふるってほしいですね。
執行役 郡山支社長
伊藤 隆

した「安心サービス活動」や、マナーの原点である身だしなみを徹底するための「標準服」の導入は、そのための行動指針となるものですが、私はもう一つの狙いがあると考えています。それは、こうした活動を通じて「お客さまに喜んでいただけた」という“成功体験”を得ることで、MYライフプランアドバイザー自身に「人としての魅力」を磨いていこうという意欲を高めてもらうことです。

実際、それまで成果の少なかったMYライフプランアドバイザーが、「安心サービス活動」を続けたことで成約をいただけたことがありました。「営業という仕事が好きになりました」と報告する笑顔に、私は確かな成長を感じました。

「お客さまのために」という思いは、決して上から押し付けられて身につくものではありません。お客さまに喜ばれ、信頼される喜びを知って、初めて湧き上がってくるものです。MYライフプランアドバイザーがこうした思いを胸に、いつも笑顔でお客さまのもとに出かけていけるよう育てていくことが、営業所長である私の使命だと考えています。

「お客さまのために」と心から思えるMYライフプランアドバイザーを、お客さまのもとに送り出したい

営業現場からの報告 II

Profile

郡山支社 相双第一営業所長
森田 信蔵

人を育てるために大切なのは「ちょっとした変化に気づき、褒めてあげること」だと語る森田。常に細かな気配りを絶やさぬ姿勢に、周囲の信頼は厚い。



特集①「明治安田チャレンジプログラム」の進捗
お客さま満足度の向上を徹底追求していくために

Profile

水戸支社 教育・育成部長 熊井 毅

「新人アドバイザーの成長した姿を見るのが何よりの喜び」と、教育担当のやりがい語る熊井。そのアドバイザーの姿の先に見ているのは、もちろん、お客さまの笑顔だ。



営業現場からの報告 III

“知識やスキル、マナーの習得が目的ではない。大切なのは、それらを駆使してお客さまに満足いただくこと”

すべてのMYライフプランアドバイザーが、お客さまにご満足いただけるだけの知識やスキル、マナーを等しく身につけるべき——こうした考えのもとにスタートした「社内教育検定制」では、全社統一のテキストを用いて、全国で均質な教育を実施しています。また、「社内検定試験」を通じて到達レベルを検証するとともに、処遇にも反映することで、

モチベーションの向上にもつなげています。

しかし、こうした教育が、知識の習得や試験の合格だけを目的とするものになっては本末転倒です。目的は、あくまでも「お客さまの満足」にあることを忘れてはいけません。私たち教育・育成担当スタッフは、日々の教育を通じて、MYライフプランアドバイザーに「お客さま志向」の意識や姿勢をも身につけさせる必要があります。また、習得した知識やスキルを実際にお客さま満足度の向上へとつなげていけるよう、教え方を工夫することも重要です。

例えば入社初期の教育では、講師の説明を聞くだけの「受け身」にならないよう、研修の最後にロールプレイング形式での発表の場を設けています。こうした「発表の場」を設けることで、研修を受ける際の真剣さが増すとともに、身につけた成果を実際のお客さまとの対応でも発揮しやすくなるからです。今後も定められたカリキュラムを実施するだけでなく、教育現場での工夫を積み重ねることで、お客さまに愛され、信頼されるMYライフプランアドバイザーを育てていきたいと思っています。

「社内教育検定制」担当者から

いっそうのお客さま満足度の向上をめざし、日々の教育に取り組んでいきます

制度実施1年目の経験をもとに、2009年度下期からは、一人ひとりの到達レベルに応じて試験内容を強化するなど、制度の高度化を図りました。各営業所では、朝礼での継続的な勉強などを通じて提案力・サービス力を高める取り組みをしていますが、マナーなどの



面でも磨きをかけ、お客さまの満足のうえをいくMYライフプランアドバイザーに成長してほしいと思います。
営業教育部 営業教育グループ
片山 圭子

チャレンジ2 チャンネル多様化と新たなマーケット開拓

生命保険情報提供WEBサービス
「保険がわかるサイト」を開設

お客さまの購買チャンネルに対するニーズの多様化や、インターネットを活用した情報提供に対するニーズの高まりに応えるべく、生命保険情報を提供するWEBサービス「保険がわかるサイト」を2009年4月に開設しました。

このサイトでは、生命保険の基礎知識をはじめ、ご加入の検討にあたって必要な各種情報や、保険料などの見積り試算まで、さまざまなコンテンツをご用意しています。

このサイトの開設によって、お客さまはご自宅にいなから、時間や曜日を問わず、いつでも知りたい

情報を得ることができます。また、生命保険および当社商品について、よりわかりやすく、詳細にご検討いただけるようになりました。



保険がわかるサイト
<http://www.meijiyasuda.co.jp/find/>

「保険がわかるデスク」と「ほけんポート」
二つのタイプの来店型店舗を開設

お客さまの生活スタイルの変化、購買チャンネルの多様化に対応するための窓口として、自社商品のみ取り扱う「保険がわかるデスク」と、他社商品も含めて取り扱う「ほけんポート」という、二つのタイプの来店型店舗を2009年5月に開設しました。

これらの店舗を通じて、より幅広いお客さまニーズにお応えしていくとともに、展開地域の拡大にも取り組んでいきます。



保険がわかるデスク

チャレンジ3 経営基盤のいっそうの強化

お客さまの期待と信頼に応えるべく
基幹機能と財務基盤を強化

お客さまにわかりやすく利便性の高いサービスを提供するために、保険会社の基幹機能である契約の引受・保全・支払業務をいっそう強化しています。

また、高い財務健全性の維持を図るべく、リスク

を抑制した資産運用を実施するとともに、グループ全体のリスク管理・コンプライアンス推進の態勢強化にも努めています。今後もこうした経営基盤の強化に努めることで、お客さまの期待と信頼にお応えし続けます。

“いつも職場に来てくれてありがとう。怪我をしたことに気付いてくれて、給付金のことを教えてもらうことができた。おかげさまで給付金を受け取ることができました。
(青森県・男性・20代)

“先日いただいた書類に何気なく添えていただいた小さな可愛い折鶴、とてもとても心が和みました。診断書など送付させていただきます。よろしくお願い申し上げます。
(埼玉県・男性・40代)

“カードをなくしたみたいで、ちょうど連絡しようと思っていたところです。来てもらって助かりました。定期的に訪問してくれると、何かあったときでも安心です。これからもよろしくお願いします。
(北海道・女性・40代)



お客さまの **声**

何よりも私たちの励みになるのは、お客さまから寄せられる感謝の声。いただいた声の一部を紹介します。

“税金について教えてもらい大変勉強になりました。ありがとうございます。今は電話やインターネットで簡単に加入できるけど、実際に担当の方とお会いしてこういった話ができるというのはいいことですね。
(兵庫県・男性・70代)



“今まであまり考えずに保険料を払っていたことがわかりました。老後の大まかな設計まで考えてくれてありがとう。先のことまで考えて説明してくれたのは、あなたが初めてでうれしかったです。
(北海道・女性・40代)



“大事な保険を解約せずに必要資金が用意できる方法を教えてくれてありがとう。それに、すぐ対応してくれたから期日までに資金が準備できました。本当に助かりました。
(静岡県・男性・60代)