

1 お客さまの満足度向上を徹底追求

基幹チャネルの抜本的改革

お客さま満足度の向上には、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、コミュニケーション力を中心とした質的向上を図る「MYライフプランアドバイザー制度」を創設。その中核的な取組みとして、ご契約後のコミュニケーションの質と量を高める「安心サービス活動」を徹底するとともに、「社内教育検定制度」を導入してMYライフプランアドバイザーの知識・スキル・マナーなどの標準化を推進しました。

よりきめ細かなサービスにご期待ください。



これにあわせて「安心サービス活動制度」の実践状況や「社内教育検定制度」の取得状況をMYライフプランアドバイザーの処遇に反映することで、一人ひとりの意欲を高め、サービスの質的向上を図っています。

MYライフプランアドバイザー制度

安心サービス活動制度

社内教育検定制度

お客さまの視点に立った
営業マネジメントと
地域マーケティングの推進



社内検定基本テキスト

2 幅広いお客さまニーズに対応

チャネル多様化と新たなマーケット開拓

お客さまニーズの多様化に対応していくために、銀行等金融機関などを通じた商品の販売を推進しています。また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」や、お客さまのご都合に合わせて相談できる来店型店舗「保険がわかるデスク」「ほけんポート」を開設しています。

お客さまとの出会いの機会をさらに増やします。



保険がわかるサイト



来店型店舗「保険がわかるデスク」

3 安心で確かなサービスを提供

経営基盤のいっそうの強化

お客さまに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・保金・支払業務をいっそう強化しています。また、高い財務健全性を維持すべく、リスクを抑制した資産運用に努めています。

お客さまの期待と信頼にお応えします。



1 子どもの命・安全を守る

登下校時の安全確保と地域の防犯に貢献

各地での営業活動のなかで子どもたちを見守っています。



「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

子どもたちが登下校中に事件や事故に巻き込まれないよう、全国各地で営業活動をしているMYライフプランアドバイザーたちが「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動に取り組んでいます。

営業活動時に警察などの緊急連絡先を掲載したネームタグや防犯笛を携行し、危険を察知した場合にはただちに通報できるようにしています。



ポスター



防犯笛や緊急連絡先を掲載したネームタグ

Illustrations Dick Bruna © copyright Mercis bv, 1993-2009 www.miffy.com

「地域安全マップづくり教室」を開催

子どもたち自身が安全についての意識を養い、「危険回避能力」を身につけるための「地域安全マップづくり教室」を2008年から全国各地で開催しています。講義とフィールドワーク、マップづくりを通して、「危険な場所」を避けるための考え方を親子で一緒に学んでもらっています。



マップづくり



フィールドワーク

2 音楽を通じた健全育成への貢献

子どもたちに音楽に親しむ機会を提供

音楽に親しむことで、豊かな感性を育みます。



音楽に親しむ機会を提供することで、子どもたちの情操教育に貢献するために、当社が開催している「愛と平和のチャリティコンサート」と連動した作曲家の三枝成彰氏による音楽授業を、開催地域の小・中学校で実施しています。また、障がいのある子どもたちに生の音楽を楽しんでいただくための「ふれあいコンサート」を開催しています。



音楽授業



ふれあいコンサート

3 環境を守る気持ちを育む

自然と親しむ機会を提供

未来を担う子どもたちに環境への思いを伝えます。



従業員とその家族がボランティアで海岸を清掃する「ビーチクリーン活動」とともに、清掃で集めた漂着物を使ってアート作品を制作する「海の環境工作教室」を開催。子どもたちが環境に対する思いを育む場として、従業員とその家族の参加を呼びかけています。



ビーチクリーン活動



海の環境工作教室