

お客さまの喜びを自らの喜びにできる、
そんな人材を育てることが重要。



行動やマナーも、気持ちがかもってこそお客さまの心に響くですね。

Profile
森田 信蔵 郡山支社
相双第一営業所長

「褒めて育てる」をモットーに、常にきめ細かな気配りを心がけている。その姿勢に、周囲からの信頼は厚い。



基幹チャネル改革では、お客さまに喜んでいただくうえで何よりも大切な「人としての魅力」を磨くことを重視しています。

「安心サービス活動」や「標準服」は、そのための行動指針となるものですが、加えて、MYライフプランアドバイザーに「お客さまに喜んでいただけた」という“成功体験”を味わってもらうためのものでもあります。

「お客さまのために」という思いは、お客さまに喜んでいただく「喜び」を知って、初めて湧き上がってくるもの。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、営業所長としての私の使命だと考えています。

北海道・東北

1 札幌支社

札幌支社では、「札幌市 子ども未来局」に新刊の絵本を寄贈し、感謝状をいただきました。また、自宅で不要になった本の回収を行ない、ボランティア団体「北海道ブックシェアリング」などに寄贈しており、環境保護や地域貢献につながる取組みとして今後も継続していきます。



2 道央支社

道央支社では、全営業所が「北海道グリーンBiz認定制度」に登録し、コピー枚数の削減、昼休みの節電、省エネにつながる温度設定などに取り組むとともに、営業所ごとに「エコ目標」を設定し、エコ意識の向上を図っています。



3 函館支社

函館支社では、2006年から函館市役所の呼びかけにより、大森海岸の清掃活動に参加しています。今年度は支社から51人の清掃ボランティアが集い、たくさんの方々の漂着ごみを収集しました。



4 仙台支社

仙台支社では、近隣の養護老人ホームに手縫いの雑巾を寄贈したほか、財団法人日本盲導犬協会仙台訓練センターにタオル・毛布を寄贈するなど、地域に根ざした取組みを行っています。



● 「ペットボトルキャップ回収」実施拠点
■ 「あしながYワーク10」参加支社

事務サービスを通じて、私たちも お客さまの安心をサポートしていく。



お客さまへの思いは、
MYライフプラン
アドバイザーも事務担
当も同じなのです。

Profile

保谷 友子 武蔵野支社 井の頭営業所
事務担当

対応力を高めるために、お客さまやアド
バイザーへの笑顔や声かけなど「自分で
できること」を日々心にかけている。

私は事務担当としてMYライ
フプランアドバイザーの活動を
サポートしていますが、そのお
客さまに対する思いの深さには、日々、感心させられていま
す。「安心サービス活動」など
の導入を機に、そうした「お客
さまに喜んでいただこう」とい
う思いが、訪問回数の増加や身
だしなみの改善など、具体的

かたちになって表われてきたと
感じています。

私たちが仕事の効率や精度
を高めれば、その分だけMYライ
フプランアドバイザーがお客さ
まと接する時間を増やせます。
私たちも一緒にお客さま満足
度を高めていくという意識を
もって、スピーディーで正確な
対応を心がけたいと思います。



関東・北陸・甲信越・東海

1 本社営業企画部

営業企画部では、昼休みを利用して、
はがきから使用済切手を切り取り、ボ
ランティア団体「タンザニア・ポレボレ
クラブ」への寄付を行なっています。
送付した使用済切手は、同団体を通
じ、キリマ
ンジャロ山
の植林活動
に役立てら
れています。



2 立川支社

全国各地の81所所属で、ペットボトルキャップの回収に
取り組んでいます。キャップ800個につき一人の子
どもにポリオワクチンを提供できます。立川支社では近
隣の企業にも回収箱を設
置させていただくなど積
極的に取り組み、NPO団
体から感謝状をいただ
きました。



○「ペットボトルキャップ回収」
実施拠点
■「あしながPワーク10」
参加支社

3 成田支社(旭営業所)

成田支社旭営業所では、
TBSのスマイルアフリカ
プロジェクトの趣旨に賛同し、
不要になった靴を持ち寄
り、アフリカ子どもたちが
安心して大地を駆け回れる
よう、63足の靴をお届けし
ました。



4 岡崎支社(岡崎東営業所)

岡崎支社岡崎東営業所では、
花の苗を植えたものをお客さ
まにお配りして、花が咲いた頃
に一齐回収し、育てていただ
いた方々の名簿とともに障がい
者施設や高齢者施設へ寄贈し
ています。この活動が、
評価され施設から感謝状を
いただきました。



あしながPワーク (フランチャイズコース)

遺児学生らが全国で開催する
ボランティアワーク「あしな
がPワーク10」に、2008年
の春・秋合計で全国延べ30支
社などから1,645人が参加す
るとともに募金を行ないまし
た。2009年秋には全国の各
コースへの参加に加えて、東京
では当社独自のフランチャ
イズコースを設定し、234人が
参加しました。



いつでも、何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が保険営業。



Profile

山下 順子 高松支社 坂出営業所
支部マネジャー

「当然のことをしているだけ」と語る山下。多くのお客さまから家族ぐるみの信頼を得ている実績は群を抜いている。

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、お客さまに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、信頼いただけたという「誇り」なのです。その信頼に応えられるよう、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。これまでに培った経験を活かして、今後はそうした思いをもって行動できる後進の育成にも力を注いでいきます。



近畿・中国・四国・九州

1 堺支社

堺支社では、消防署のご協力のもと、AED※の使用などの救命講習を受講しています。4拠点で40人の従業員が講習を修了し、万が一の場合に役立てるよう取り組んでいます。

※AED:心臓停止状態に陥った人に電気ショックを与えて蘇生させる医療機器「自動体外式除動器」



2 広島支社(賀茂西条営業所)

広島支社賀茂西条営業所では、老人ホーム・養護施設を訪問し、この日のために練習した合唱を披露し、ご老人の方々とのふれあいの場をもちました。



● 「ペットボトルキャップ回収」実施拠点
■ 「あしながPウォーク10」参加支社

3 久留米支社

久留米支社では、1995年から車いすバスケットボール大会に協賛し、従業員の募金や支社で開催したチャリティーバザーの売上金を運営費として全額寄付しています。



4 佐賀支社

佐賀支社では、佐賀市と九州電力株式会社が主催する植樹イベント「ふるさと森づくりin干潟よか公園」に参加し、26人のボランティアによる植樹活動を行ないました。

