

特集I <Story>

MY CSR活動

～従業員一人ひとりの思いをこめて～

明治安田生命では、従業員一人ひとりがアフターフォローや地域・社会貢献活動等を通じて、
「感動を生み出す生命保険会社」をめざす取組みを展開しています。

当サイトでは、従業員の現場での取組みを「MY CSR活動」としてご紹介します。



アフターフォロー

アフターフォローで
お客さまの人生に
寄り添えるアドバイザー
でありたい

沼津支社 富士第二営業所

稲田 とし子



アフターフォロー

お客さまと
MYライフプラン
アドバイザーの
想いを繋ぐ懸け橋を

事務サービス企画部
事務企画グループ

足立 安史



地域・社会貢献

「心ひとつに、」で
つながろうプロジェクト」
で大きな夢を
子どもたちに届けたい

業務部
販売・教育推進グループ

安藤 寛朗



アフターフォロー

お客さまのお望みに、
いつでも応えられる
存在であるために

丸の内支社 銀座営業部

岩館 恵智子



アフターフォロー

実現したいのは、
お客さまとの
コミュニケーションを
より深くすること

営業企画部
お客さまコミュニケーション企画室
※所属名は、2013年12月時点

小川 達矢



アフターフォロー

お客さまと接する
アドバイザーを支える
ことで、お客さまの
気持ちにお応えしたい

山形支社 酒田西営業所

野村 利香

地域・社会貢献



与えられたきっかけ、
次は自分が
きっかけになりたい

法人営業企画部
法人商品グループ

前田 実

ダイバーシティ



子育てを支えてくれた
仲間への恩返しを、
働く環境を
ととのえることで

総合代理店業務部
金融代理店第一営業部

三本 恵子

企業風土醸成



地域とのふれあいと、
感謝の気持ちを、
より良い企業風土
づくりの原動力に

金沢支社

中川 知美

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

アフターフォローでお客様の人生に 寄り添えるアドバイザーになりたい



アフターフォロー

沼津支社
富士第二営業所

支部マネジャー

TOSHIKO INADA

稲田 とし子

お客様の気持ちは絶対に裏切らない

29歳という年齢まで社会人経験のない専業主婦だった私が、縁あってMYライフプランアドバイザー（営業職員。以下、アドバイザー）になってからもう20年近く経ちました。先日、ありがたいことに日々の営業活動の成果が認められ、社内表彰を受けるまでになりました。

右も左も分からなかった駆け出しのころと比べると、もちろん知識や技術の面で成長できたのかもしれませんが、「お客様の気持ちは絶対に全力でお応えする」、この想いだけは入社してからずっと変わらずに持ち続けています。

はじめてお客さまからご契約をいただいた日、未熟者の私に人生のサポートを任せてくださったことが何よりうれしくて、「絶対に後悔はさせません」と心の中で誓ったことを覚えています。それからは、お客さまへの感謝の気持ちは行動でしか表せないと思い、何かあればすぐに駆けつけ、誠意を持ってお応えしてきました。お客さまに感謝の気持ちを伝えたいという想いが、私の「アフターフォロー」の原点であったと思います。



お客さまのもとへ定期的に訪問

アフターフォローを徹底し、何よりもお客さまを優先に



営業所のアドバイザーに営業活動を指導する

生命保険に対するご不満は、商品の内容ではなく担当者に対するご不満が多いと感じています。「加入を勧めるときだけ何度も来て、その後はまったく来ない」、「給付金請求をしても迅速な対応がない」、「電話をしても折り返しがない」。そんな不満を耳にしたとき、お客さまがアドバイザーに求めていることは、顔と顔を合わせて、お客さまの状況を把握し、積極的にお伺いする「対面のアフターフォロー」であると改めて感じさせられました。

私たちアドバイザーは営業職なので成果を求めることは当然です。しかし、成果だけを求めれば、お客さまへの感謝の気持ちが薄れ、最後には一番大切な信用を失ってしまいます。

アドバイザーの役割は、商品を売ることではなく、ご契約いただいたお客さまにどれだけの安心を感じていただけるかに集中することが大切だと思います。

例えば、私は、ハッピーレポート(契約内容を報告する書面)などをお届けする際は、お客さまのもとへ伺い、直接お渡しするよう心がけています。ご契約継続のお礼やお誕生日などの節目にあわせた定期訪問を続ける間に、保険の内容とお客さまのニーズに若干のズレが生じる場合があります。お客さまにとって今の保険が最適でないのならば、有益な情報提供や新たなご提案を積極的にしていく。それが、保険のプロである私たちアドバイザーの務めであり、アフターフォローの本質でもあると思っています。

ご契約後のアフターフォローを欠かすことなく続けていると、お客さまの方から、ご家族やご友人をご紹介いただけるようになりました。

そんなときに改めて「大切な人を紹介してくださったというお気持ちを絶対に裏切れない」と思います。その繰り返しで、結果的に成果につながっているだけで、私自身は特別な何かをしているといった意識は全くありません。

生命保険には、「安心」がなくてはならない

29歳のとき、思い切ってアドバイザーになって本当に良かったと思います。たくさんのお客さまや素晴らしい仲間によくのことを教えていただけたと実感しています。

お客さまの人生に深く関わるこの仕事を続けていると、時には挫折そうになることもあります。病気や事故などの不幸が、突然、大切なお客さまの身に降りかかることがあると本当につらくなります。しかし、そんなときにこそ私たちがしっかりとお役に立たなければなりません。生命保険という商品は何があっても、私たちアドバイザーが必ずサポートしてくれるという「安心」がなくてはならないのです。

だから何かが起きたとき、「すぐに対応してくれてありがとう」という言葉をいただいたときは、自分の役割を果たせたことが実感でき、お客さまのお役に立てて良かったと心から思えます。



アフターフォローで、お客さまにさらなる安心を



✉ お客さまから稲田さんへのメッセージ

稲田さんはすごく自然体な人です。いつもやさしく接してくれるので、安心して家族や友達にも紹介できます。

これからもずっと私たちを支えてくださいね。頼りにしています。

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまとMYライフプランアドバイザーの
想いを繋ぐ懸け橋を

アフターフォロー

事務サービス企画部
事務企画グループ

主席スタッフ

YASUSHI ADACHI

足立 安史

お客さまに、いつまでも変わらない安心をお届けするために

生命保険は、保険期間が30年、40年と長期間にわたります。

その間、社会保障制度、税制やその他の法律の改正、お客さまのくらしや価値観の変化など、お客さまを取り巻く環境が変化していきます。

一方、生命保険の内容は日常の生活で意識する機会がありません。

その結果、ご契約いただいてからの時間の経過とともに、お客さまの生命保険に対するご要望と保障内容にズレが生じてくることがあります。

だからこそ、お客さまがご自身で情報収集や定期的な確認をする負担を感じることなく、ご契約を適切な状態に保ち続けるためには、当社の「MYライフプランアドバイザー（営業職員。以下、アドバイザー）」がお客さまに直接お会いして情報提供を行ない、定期的な確認を一緒にさせていただく「アフターフォロー」がとても重要と考えています。

お客さまにメリットをもたらす「アフターフォロー」ですが、訪問・面談の必要性や目的をご理解いただかなければ、「何か別の商品がすすめられるだけなのではないか」と不快に感じる方もいらっしゃるかもしれません。

そのために、「なぜアフターフォローが必要なのか」、「何のためのアフターフォローなのか」をお客さまにご理解いただけるよう、アドバイザーがお客さまのもとへ定期的にお伺いする目的と今後実施する「アフターフォロー」の内容を図解した冊子、「安心ロードマップ」を作成することにいたしました。



「安心ロードマップ」

より均質な「アフターフォロー」をご提供できるように



企画時には、徹底的に議論を重ねた

当社が考える「アフターフォロー」の理念は三つあります。一つ目は、「ご契約内容」等について、対面により、定期的にご説明することでご請求のモレやご要望と保障内容とのズレを防ぐこと。二つ目は、ご加入後の各種お手続きを、完了するまで担当者が責任をもってサポートすること。三つ目は、ご高齢の方に配慮したサービスをご提供し、将来にわたりご安心いただけるように取り組むことです。私たちに求められていることは、お客さまに寄り添って「ご契約の定期点検」や「お手続きのサポート」を行ない、お客さまが「知らなかった」「忘れていた」ということのないようにすることだと考えています。

安心ロードマップに沿った「アフターフォロー」、つまり、お客さまからのお申し出をただ待つのではなく、アドバイザーが積極的に定期点検にお伺いし「安心ロードマップ」に記載のサービスをご提供することで、ご加入後も保障内容を適切な状態に保つことができますと考えています。

また、今までアドバイザー個々に委ねられていた「アフターフォロー」の考え方が標準化され、より均質な「アフターフォロー」を、長年にわたって安定してご提供できるようになります。

「安心ロードマップ」をお届けする対象となる新商品「ベストスタイル」は、ご加入時の最適な保障と同等に、ご加入後の保障見直しの自在性とご請求時のわかりやすさを大切にした商品です。

お客さまには、「安心ロードマップ」を通じて将来起こるであろうことをイメージいただき、「安心ロードマップ」に沿って提供される「アフターフォロー」によって、より確かな安心を感じていただけたと考えています。

お客さまの人生に寄り添い続けるアドバイザーの存在

東日本大震災の際、被災地にお住まいのお客さまから「いつ、どこで、どのようなことがあっても、契約者に寄り添い、そして、契約を守り続ける。そのよき伝統を受け継ぎ、私たち契約者を守ってもらえる会社であってほしい」という言葉を頂戴いたしました。このお言葉の裏には、同じ被災者でありながらお客さまのために使命を全うしようと奔走したアドバイザーの存在がありました。

こうした経験から、私たち明治安田生命は、生命保険にはお客さまの人生に寄り添い続けるアドバイザーの存在が必要なのだと改めて感じさせられました。

だからこそ、「安心ロードマップ」がアドバイザーとお客さまとの信頼関係をより深めるきっかけとなることを切に願っています。



アドバイザーを支え、お客さまの安心へ繋げる

現在、「安心ロードマップ」は、「アフターフォロー」の必要性が高い「ベストスタイル」が対象商品となっていますが、今後は、お客さまやアドバイザーの声を活かし、そのほかの商品への拡大も検討したいと思います。そして、「明治安田生命といえばアフターフォロー」と一人でも多くの方に実感していただけるよう、取り組んでいきたいと思っています。

特集I <Story>

MY CSR 活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

「心ひとつに、Jでつながろうプロジェクト」で 大きな夢を子どもたちに届けたい



地域・社会貢献

業務部
販売・教育推進グループ
スタッフ

HIROAKI ANDO
安藤 寛朗

ファン・サポーターの輪を全国へ

「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」というJリーグの理念に共感した当社は、2014年より「Jリーグ」および「Jリーグクラブ」の全面協力を得て、「心ひとつに、Jでつながろうプロジェクト」をスタートさせました。本プロジェクトは、「地域貢献」と「子どもの健全育成」を大きな目的に据え、「Jでつながろうキャンペーン」、「Jでつながろう サッカー教室」の二つの活動を軸に展開しています。

当社のMYライフブランドバイザー(営業職員)による営業活動を通じて、全国のお客さまからJリーグクラブへの応援・投票を募り、ファン・サポーターの輪を広げていく「Jでつながろうキャンペーン」では、応援したいJリーグクラブチームに投票していただき、その投票結果に応じて、全国のクラブや小学校にトレーニング用品を寄贈しています。こうした活動を通じて、各地域にお住まいの人と人との絆をつなぎ、深めていくことがこの活動の大きな目的です。また、このような地域に根ざしたスポーツの取組みを行なうことで、それぞれの地域のお客さまとの絆が深まり、社業にも貢献できると考えています。



全国各地で開催される「Jでつながろう サッカー教室」

これらのプロジェクトがきっかけとなり、サッカーに興味を持たれたお客さまや地域の方々と当社従業員が、スタジアムと一緒に地元クラブを応援する。そんな光景が見られるようになれば、きっと地元に対する愛着や誇りが深まり、人と人との絆が今まで以上に強く結ばれていくはずです。

大きな夢があったから、強くなれた



参加者に喜ばれる企画を検討する

また、全国の各支社が主体となって実施する「Jでつながろう サッカー教室」は、地域の子どもたちにとって、コーチやサッカー選手等に直接指導を受けられる貴重な機会です。実際に試合を行なうホームグラウンドで、選手と一緒にボールを追いかける子どもたちの真剣な眼差しを見ていると、胸が熱くなります。

私自身も学生時代はずっと野球に打ち込んできました。小学生のとき、あるイベントでプロ野球選手から直々に野球を教わったことがあるのですが、前日の夜はワクワクしてなかなか眠れなかったことを覚えています。憧れの選手とふれあうなかで、私は、「プロ野球選手になる！」という大きな夢を持ちました。夢を叶えるために仲間たちと練習に励んだ頃は、高い壁に何度もぶつかりました。今になって思うと、壁を乗り越えるための努力や仲間の大切さ、喜び、挫折を野球から学んできたような気がします。

「子どもの健全育成」において、スポーツに打ち込んだ経験や、憧れの選手とふれあった経験はきっと大きな財産になると、自身の経験から感じています。ですから、今度は私がサッカー教室に参加する子どもたちに、サッカーを通じてたくさんのことを学んでもらう機会を提供したいと思っています。子どもたちが将来Jリーガーとして活躍してくれる日が来たら、うれしいですね。

一生の思い出を、子どもたちに

「心ひとつに、Jでつながろうプロジェクト」で、当社従業員、お客さま、地域にお住まいの大人や子どもの心をつなぎ、大きな感動を生み出せるように力を尽くしたいと思います。全国47都道府県に拠点がある当社だからこそ、全国各地のクラブチームとともに、子どもの健全育成に貢献できるはずです。すでに、各地の支社とクラブチームが連携し、試合の動員を呼びかけるなど、自主的な動きがはじまっています。これまで、自主的な社会貢献を行ってきた当社の風土がさらに強まっていくと感じています。

さらに、子どもたちの思い出に残るような企画を実施し、プロジェクトをますます盛り上げていきたいと思っています。今後の展開にぜひご期待ください。



全国の子どもたちに夢と希望を与えるプロジェクトへ

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまのお望みに、
いつでも応えられる存在であるために



アフターフォロー

丸の内支社
銀座営業部

支部マネジャー

ECHIKO IWADATE

岩館 恵智子

少しでもお力になるために

20年以上この仕事をしていて、多くのお客さまとの出会いがありました。すべてのお客さまに、それぞれ他の方とは異なる人生がありますから、年齢、ご家族の状況などに応じて、お客さまにあわせたご提案が必要だと思います。私が心がけているのは、当たり前のことのようですが、お客さまが望まれるときに、「すぐ訪問する」ということです。駆け出しの頃は、とにかく馳せ参じていましたので(笑)、振り返ると、少々一方通行だったと反省しています。お客さまから「いつでも応えてくれる」と思っていただけ、そんな私でありたいです。

保険に関するご相談をお受けするのはもちろんのこと、保険を見直すのは人生の節目である場合が多いため、そのタイミングで生じるさまざまな事柄についても、困ったことがあれば「いつもご相談いただける存在でありたい」と思っています。例えば、ご家族を亡くされたときは、精神的にもつらいなかで、相続の手続き等を行うことで、とても疲弊される方もいらっしゃると思います。そんなときに少しでもお力になるために、相続などの勉強をするようにしています。



ご要望があればすぐにお客さまのもとへ駆けつける

お客様の数だけ、学ぶ機会に恵まれる



支部メンバーとともに、お客さまのご相談に応える

MYライフプランアドバイザー（営業職員。以下、アドバイザー）の仕事を通じて、本当に多くのことを学ぶ機会に恵まれました。この仕事をしていなければ、自分ひとりの人生しか知らなかったけれど、お客さまの人生にかかわらせていただいたおかげで、多くを学ぶことができたのです。働き盛りでお子さまがお生まれになった方、ご退職された方、伴侶を亡くされた方。ご相談は多種多様で、相続や税金のことであったり、会社を経営されている方だと、従業員の福利厚生のことであったり、最近では、エンディングノート※とはどんなものか教えてほしいというリクエストをいただいたこともあります。さまざまなお客さまの生活設計を一緒に考えるとき、必要な情報はどんなことなのか、学ぶ機会はお客さまの数だけあったのです。

※人生の最終章を迎えるにあたり、亡くなった後のご自身の想いや、ご希望などを、ご家族などへ伝えるために書き留めておくノート

ご契約いただく際にいつも心に留めているのは、ご契約内容についてご夫婦の間できちんとお話し合いができていますかです。以前、ご主人が重い病気を患われたとき、奥さまに、「この保険ではカバーされないんですね」と言われたことが今も胸に残っています。実は、ご主人には、「新しく発売になった保険では、保障の範囲が広がっているのだ」と、おすすめしたことがあったのですが、そのときはお断りになりました。それを奥さまはご存じなかったのですね。あのとき、もしも奥さまにもおすすめできていれば、ご主人がご病気になられたときにお役に立てたかもしれない。それがとても悔やまれました。以来、ご主人のご契約の際も、奥さまとお話しされたかを確認したり、ご希望によっては奥さまに直接お会いしてご説明をしています。生命保険は、単に加入されるかどうか、とか、保険料が高いか安いといったものだけではなく、お客さまを含めたご家族が、納得できるものであるかどうかが重要なのだと思うのです。そのためのご提案を尽くすよう心がけています。

保険はご契約いただいてから始まる商品だから

支部マネジャーとして、後輩たちを指導するときには、「保険はご契約をいただいておしまいの商品ではなく、ご契約をいただいてから始まる商品だから」と折にふれ伝えていきます。私たちは5年、10年といった単位でお付き合いをさせていただきながら、お客さまと信頼関係を深めていくことができます。

生命保険はご加入から30年、40年と続く商品だから、後輩たちにも長く勤めてもらいたいです。やる気があることはもちろん良いことですが、気張りすぎて息切れすることのないよう、じっくりと、一人ひとりのお客さまと向き合ってほしい。私も初めは先輩に連れられて、先輩の受け答えを見て、真似ることから始めました。今は指導する立場になりましたので、後輩には真似できそうなところはどんどん真似て、吸収してもらって、「お客さまのお望みに、いつでも応えられる存在になろう」という思いを、共有していけたなら嬉しいです。



ご契約からはじまるお付き合い

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

実現したいのは、お客さまとの
コミュニケーションをより深くすること

アフターフォロー

営業企画部

お客さまコミュニケーション企画室

主席スタッフ（2013年12月時点）

2014年7月現在

営業人事部 営業人事制度グループ グループマネジャー

TATSUYA OGAWA

小川 達矢

目的が明確だったので、みんなで必要性を共有できた

営業端末「マイスターモバイル」(以下、マイスターモバイル※)の開発、導入の目的は、お客さまとMYライフブランドバイザー(営業職員。以下、アドバイザー)との距離を縮め、対話の促進を図ることでした。マイスターモバイルでは、パンフレットなどの紙ベースで行なっていたご説明を、動きのある映像などを用いてわかりやすくご案内できることに加え、煩雑になりがちだった手続きも、格段に簡素化することができます。これにより、書類のやり取りに費やされていた時間を、より多くのお客さまを訪問する時間に置き換えることができます。導入の検討を始めた頃は、タブレット端末自体がまだ一般的でなく、何がどこまでできるのかが未知数で、通信料も今より高額でしたから、導入は無理ではないかという声もありました。しかし、通信媒体や技術の進歩で大きな課題が解消され、導入することができました。



営業端末「マイスターモバイル」

マイスターモバイルの導入によって何を實現したいのかが明確であったため、一度開発を決断すると、「全社を挙げて」という機運になりました。ちょっと変えるのではなく大きく変えたい、機械を変えるのではなくお客さまとの関わり方を変えるのだと、皆で同じ方向を向いて取り組むことができました。

※明治安田生命保険がアドバイザー向けにオリジナルで開発した営業端末。2013年9月より約3万台を導入。Windows 8タブレットの企業導入としては世界最大規模(2013年9月時点)。商品説明や動画のコンテンツがスムーズに閲覧できるほか、各種手続きのペーパーレス化と電子サインによる簡素化を実現。詳しくはP58

現場の目線を最優先に取り入れる



現場の声を開発に活かす

マイスターモバイルを使うのはアドバイザーです。アドバイザーにとって使い勝手の良いものでなければ、どんなに機能を充実させても意味がありません。持ち運びが大切なため、軽さ、薄さにもこだわりました。使い勝手については、できる限り意見を集めるよう努めました。さらに、アドバイザーにテスト使用してもらい、新人からベテランまで徹底的にヒアリングしたところ、机の上ではわからなかった改善点が次々と挙がってきました。改善できるところはすべて取り入れようという思いで開発しました。

マイスターモバイルは、説明ツールとしてはもちろんのこと、コミュニケーションツールとして、お客さまにも触っていただくことも想定していますので、お客さまの使いやすさについても、アドバイザーを通じて丁寧に検証していきました。

コミュニケーションがさらに充実するよう、後押ししたい

マイスターモバイルの展開に向けて、全国の支社・営業所で研修を実施しました。新しい仕組みを導入することは、負担に感じられがちなものですが、前向きにとらえてもらうことができました。導入の目的である「お客さまとの距離を縮め、対話の促進をはかること」という想いを、一貫して伝えてきたことが良かったのだと思います。

生命保険は目に見えない商品なだけに、ご加入前もご加入後も、お客さまに内容をよく理解していただくためのご案内が何より大切です。よりたくさんの情報をわかりやすくご理解いただければと思っています。

導入して月日が経つごとに、アドバイザーも慣れてきますから、追加機能などの要望も出てきていますね。すでにいろいろなアイデアも出てきていますので、社内で課題を共有しながら、機能も活用方法も進化させ、お客さまとのコミュニケーションがさらに充実するための後押しになればと思います。



マイスターモバイルの意義を丁寧に伝える



マイスターモバイルの2014年度の進化

2014年6月の新商品「ベストスタイル」発売と同時に、従来にない新しい提案スタイルである「クイックチェック保障問診」を導入しました。「クイックチェック保障問診」は、お客さまの生命保険に対するお考えをお伺いし、お答えいただいた内容をもとに設計された保障プランと、当社がおすすめする必要保障額とを対比しながら、これまで以上に納得いただける提案を実現するツールです。

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまと接するアドバイザーを支えることで、
お客さまの気持ちにお応えしたい


 アフターフォロー

山形支社
酒田西営業所

事務担当
(2013年度事務サービス改革推進リーダー)

RIKA NOMURA
野村 利香

アドバイザーの向こうには、お客さまがいるから

直接お客さまと接するMYライフプランアドバイザー(営業職員。以下、アドバイザー)を、事務サービス面で支えるのが、私たち事務担当者の仕事です。事務というと、とすれば文字通り、事務的に処理をしがちな職種と思われがちですが、アドバイザーの向こうにはお客さまがいらっしゃるのだということを、いつも念頭に置き、「お客さまに喜んでいただけるサービス」がどのようにしたら提供できるかを考えています。

例えば、アドバイザーは外出が多いため、その間にお客さまから電話があったときは、できる限り用件まで承るようにしています。私たち事務担当者で答えられる範囲のことは回答し、わからない点も、担当アドバイザーに的確に伝えられるよう努めています。



お客さまからの電話対応でもアドバイザーを支える

アドバイザーが内容を把握できていれば、事前に準備をしたうえでお客さまに折り返しご連絡することができます。電話の対応ひとつで、アドバイザーや、ひいては会社の印象さえ変わってしまうので、どんな些細で当たり前のようなことでもおろそかにせず、丁寧な仕事を心がけています。

お客さまとアドバイザーの接点を大切にした「事務サービス改革」を



リーダーとして支社全体を牽引

私は山形支社の2013年度「事務サービス改革※1」推進リーダーでした。支社間で格差が生じないよう、全国の支社としっかり情報共有を行ないながら、支社で出た意見を、本社にどんどん提案する取組みを行なってきました。実際に、自分たちの提案が日々の業務に反映されるので、やりがいと責任を感じました。

「事務サービス改革」で、最も効果が大きかったのは初回保険料のキャッシュレス化だと思います。

ご契約のお申込み時に現金でお預かりしていた初回保険料を、口座振替にするものです。以前は、お客さまに集金の時間をいただいたり、現金をご準備いただく手間などがありました。キャッシュレス化により、お客さまのご負担を解消することができました。

また、営業端末「マイスターモバイル」(以下、マイスターモバイル)の導入でペーパーレス化も急速に進みました。ICT※2の技術を用いて、お客さまとアドバイザーがお会いしているその場での手続きが可能になったため、お客さまのところでご要望を伺ってから事務所に戻り、改めて必要書類をお持ちするようなプロセスがなくなり、よりスピーディに対応できるようになりました。

※1 明治安田生命が、2011年度下期から取り組んでいる、お客さま発想を最優先として事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なうもの。詳しくはP67

※2 ICT: 情報通信技術 (Information and Communication Technology)

アドバイザーを支えることが、より良いサービスにつながると信じて

お役に立つためには、なにかあったとき、一日でも早く保険金や給付金等をお届けすることが必要となります。だからこそ、保険金や給付金等の支払いに関する手続きが簡便になることのメリットはお客さまにとって大きいはず。マイスターモバイル導入の目的は、ICTの技術による事務の効率化だけではありません。アドバイザーが営業所内で行なう事務が効率化する分を、直接お客さまにお会いし、細かなご要望をお聞きしたり、ご相談いただいたりといった時間に充てることが可能となりました。お客さまのご要望にお応えするため、事務サービス改革を推進する事務担当としても工夫をしながら、アドバイザーをさらにバックアップしていきたいです。

私たちは直接お客さまと接することが少ないのですが、アドバイザーあての電話で、お客さまから「〇〇さんに、ありがとうございます」と言われることがよくあります。自分に対する言葉ではなくても嬉しくなります。これからも、お客さまに喜んでいただけるサービスのため、自分なりの役割を果たしていけたらと思います。



事務サービス面でアドバイザーをしっかり支える

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

与えられたきっかけ、 次は自分がきっかけになりたい



 地域・社会貢献

法人営業企画部
法人商品グループ

主席スタッフ

MINORU MAEDA

前田 実

会社からの呼びかけで、初めてのボランティア参加

初めてのボランティア参加は、2012年の9月に東日本大震災復興支援のために実施された「労使共同復興支援ボランティア」でした。この活動は、宮城・岩手・福島県の沿岸部で実施されたもので、私は、宮城県の七ヶ浜町に割り振られ、仙台支社の従業員などと共に、田んぼで細かながれきを拾う活動を行ないました。農家のおじいさんの、「もう一度、ここで田んぼがやりてえんです」との言葉に、気持ちが奮い立ちました。東日本大震災の後、役に立てることはないかと思う一方で、なかなか踏み出せなかった私は、これを皮切りに、やはり会社が参加者を募った「花未来プロジェクト」に申し込みました。

この活動で花壇をつくるために宮城県石巻市のとある小学校を訪れました。「花未来プロジェクト」は、甚大な被害を受けたさまざまな被災地に花を植える活動です。

実際にその地に立つと圧倒的な現実を前に言葉が出ませんでした。空っぽの校舎のほか、今は何も残っていない場所を花いっぱいにするために、心を込めて土を耕しました。以来、被災地に思いをはせる時間が長く、濃くなりました。



「花未来プロジェクト」の様子

保険会社の社会的な意義を、さらに考えるように



一人ひとりが使命を果たす

ボランティア活動で被災地に赴いてから、つらい時間を過ごしている方々に対して何ができるだろうと、考えるようになりました。自分には、東京での仕事があり、家族もいて、現地で活動するには限界があります。小さくても、身の丈に合ったことを続けていこうと考え、コンビニ等で募金箱に気づくたびに小銭を入れるようになりました。また、被災地にもたくさんのお客さまがいることを意識することで、個人としてだけでなく、明治安田生命の職員としての立場で何ができるのか、ひいては、保険にできることはなんなのか、保険の社会的な意義を、より深く考えるようにもなりました。多くのことができるわけではありませんが、今の立場でできることは、しっかりと、一生懸命にやろう。それが社会の中で私に果たせる使命だと、今も思っています。ボランティア活動は、自分の仕事をも改めて見つめるきっかけとなり、私にとって大変貴重な体験になりました。

ボランティアに関心がなかった時代を経て

実は、ボランティア活動に参加するまでの私は、ボランティアに対してどちらかというと冷めた気持ちを持っていました。阪神淡路大震災のときも、ナホトカ号の重油流出事故のときも、多くの人がボランティアで駆けつけていましたが、当時は自分事ととらえることができませんでした。もしかすると、私は東北出身だったから、東日本大震災がより身近に感じられたのかもしれませんが。

もうひとつ大きかったのは、自らも家族を持ち、父親になっていたことなのだと思います。被災した子どもたちの姿には胸が痛みました。それでも、いつ、どのようにして役に立てるのかわからず、震災後すぐに動けずにいた私にとって、会社からのボランティアを募る呼びかけは非常に大きなきっかけになりました。今は、あのとき参加できて、心から良かったと思っています。そして、自分がそうであったように、より多くの人たちに、きっかけがあることを願っています。今度は、自分の体験が、誰かにとってのきっかけとなれば、とても嬉しいです。



ボランティア参加メンバーと

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

子育てを支えてくれた仲間への恩返しを、
働く環境をととのえることで

ダイバーシティ

総合代理店業務部
金融代理店第一営業部
金融代理店営業部長

KEIKO MITSUMOTO
三本 恵子

制度が整わない時代、先輩のあたたかい言葉が身に沁みた

私は働きながら二人の子どもを育てました。明治安田生命は今でこそ、ワーク・ライフ・バランスや女性の活躍を推進する取組みで厚生労働大臣優良賞を受賞※するに至っていますが、私が第一子を出産した20年ほど前には、つらい環境でした。育児と仕事の両立で、私自身、このまま仕事を続けるべきかどうか毎日のように悩みました。幼い子どもはすぐに熱を出したりしますから、保育園からは頻繁に呼び出しがありましたし、常に会社に迷惑をかけているという意識があり肩身が狭い思いでした。それでも辞めるという選択肢をとらずに仕事を続けることができたのは、ひとえに、良き上司や同僚に恵まれたからです。子育て経験のある先輩女性職員が「今は私があなたをサポートするから乗り越えて、子育てがひと段落したら思い切り会社に恩返しなさい」と言ってくれたことは忘れられません。



二人の子どもを育てたころ

私が子育てに奮闘していたころ、周囲がバックアップしてくれる風土が社内にあったことは本当に幸運だったと思っています。おかげで現在の自分のキャリアがあるのですから、今度は私が後輩をサポートする番です。部下には能力の高い女性がたくさんいるので、現在の充実した制度をどんどん活用して、キャリアアップにチャレンジしてほしいと思っています。

※明治安田生命は、厚生労働省が主催する平成25年度「均等・両立推進企業表彰」において、「ファミリー・フレンドリー企業部門」で「厚生労働大臣優良賞」を受賞。前年の同表彰においても、「均等推進企業部門」および「ファミリー・フレンドリー企業部門」の両部門で「東京労働局長優良賞」を受賞しています。詳しくはP163

子育てを支えてくれた仲間、そして会社への恩返し



女性を引っ張るロールモデルとして

現在当社には、子育てをしながら働くためのさまざまな勤務制度が揃っています。もはや結婚や出産が女性のキャリアの足かせになることはない時代になってきたと実感しています。

だからこそ、用意された制度を活用しながら、業務上でも最大のパフォーマンスを出せるよう、女性の側も気を引き締めて努力していく必要があります。

私自身が、仕事と家庭の両立に悩む女性たちを勇気づけられるロールモデルとなり、彼女たちを支えていかなくてはならないですね。それがまさに、かつて先輩が言ってくれた、「会社への恩返し」なのだと思います。

ワーク・ライフ・バランスの推進が、ダイバーシティにつながる

当社は従業員の8割以上を女性が占める会社ですから、女性が活躍するための労働環境の整備に目がいきがちですが、出産・育児は女性だけの問題ではありません。また、家族の介護をささえるということでは、私たちの性別は関係ありません。ダイバーシティ・マネジメントを推進するうえで、男性、女性を問わず、仕事と家庭を両立できる環境づくりが必要だと思います。

私は先輩や仲間から支えてもらった感謝の気持ちを糧に、後輩が仕事と家庭を両立し、いっそう活躍できるような職場環境をつくりたいと思っています。

仕事と家庭を両立できる環境でこそ、新しい発想や企業価値も生まれるのではないのでしょうか。つまり、ワーク・ライフ・バランスを推進することが、ダイバーシティにもつながっていくのだと思います。こうした取り組みで当社が先進企業になれるよう、仲間のため、そして会社のために働く環境を整えていきたいです。



働きやすい会社・社会をめざして

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

地域とのふれあいと、感謝の気持ちを、
より良い企業風土づくりの原動力に

企業風土醸成

金沢支社

事務担当(「MoT運動」代表リーダー)

TOMOMI NAKAGAWA

中川 知美



地域の中で、身近な存在になれるよう

明治安田生命が企業風土づくりのため、全社的に力を入れているのが「MoT運動※」です。その一環として、金沢支社では特に社会貢献活動を積極的に推進しています。社会貢献活動を通じて地域の人とふれあい、私たちが身近な存在になれるよう、また、お世話になっている地元に対し、本業以外でもお役に立てるように、との考えからです。私は日ごろ直接お客さまや地域の方と接する機会は少ないですが、「MoT運動」を通じて、さまざまな方とお会いする機会を持つことができ、良い刺激になっています。

特に印象に残っているのは、地域の社会福祉施設のイベントにボランティアで参加したときのことです。私たちは模擬店の販売のお手伝いをしたのですが、慣れないことなので、初めは少し緊張しましたし、受け入れてくださった施設の職員の方も、遠慮がちに見えました。しかし時間が経って少しずつ余裕が出てきてからは、いろいろなお話ができるようになりました。

そうした施設については決して詳しくなかったですが、和やかな雰囲気の中、実際の様子を知ることができ、とても良い経験になりました。最後に施設の職員の方から「ありがとう！」と言っていたときは嬉しかったです。ボランティアで参加したほかのメンバーからも、「また参加したい」との声が聞かれました。自らその場に立ち、参加してみないとわからないことがたくさんあります。今後も積極的に参加しようという思いを新たにしました。そこでできたご縁は後にもつながることになり、毎月同様のお手伝いをさせていただくことになりました。一度きりで終わることなく継続していくことも、大切なことだと思っています。



支社全体で「MoT運動」を展開

※MoTとは、Moment of Truth(真実の瞬間)の略。お客さまに明治安田生命が最良の選択だったと確信いただける「感動の瞬間」を、小集団活動を通じてより多く創出することを目的とした運動です。詳しくはP169

一緒に、自然環境について考える機会を



グリーンカーテンを広めて自然環境への意識を高める

金沢支社の社会貢献活動は、会社が社内の表彰制度として設けている「ボランティア表彰」を、2012年度・2013年度と2年連続受賞しました。

石川県内で、地域の方を招いて行なった「ホテル観賞会」や、地域にグリーンカーテンを設置する活動などが評価されました。

これらの活動は、地域のみなさまと交流しながら、一緒に自然環境について考えるいい機会になったと思います。グリーンカーテンは、営業所に設置したほか、お客さまのご自宅や福祉施設などに鉢植えをお持ちすることで展開してきました。日常生活のなかでCO₂削減への意識が高まったと感じています。

お客さまへのホスピタリティの気持ちを醸成する

「MoT運動」では、お客さまからいただいた感謝の声を集約、共有して、どのようなことでお客さまが喜んでくださったのか、さまざまな事例を学び合う取組み、また、社内の働く仲間同士で感謝の気持ちをカードに書いてやり取りし、掲示することで、「ありがとう」の気持ちを伝え合う「サンクスカード」の取組みも行なっています。

一人ひとりがお互いの心遣いに敏感になることができれば、お客さまへのホスピタリティの気持ちも、自然に醸成されていくものだと思います。これから、「MoT運動」がさらに根づいていくよう、代表リーダーとして努力していきたいと考えています。



働く仲間から寄せられたサンクスカード