

<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。



アフターフォローで
お客様の人生に
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



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



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 荘内中央営業部 野村 利香

<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でありたい



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。

はじめてお客様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、お客様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。お客様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。



お客様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、時には挫け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。

<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



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ご一緒に考えるとき、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。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る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つ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つき合い

<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



山形支社
荘内中央営業部
事務サービススタッフ

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、ともしれば文字通り、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。

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。



お客さまからの電話対応でもアドバイザーを支える

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}」推進リーダーを務めていました。支社間で格差が生じないように、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、タブレット型営業端末の「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P40

※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、ありがとうと伝えておいて」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