

# 私たちの働き方

(Heart to Heartを大切に)

営業職員のさらなる役割発揮に向けて



- 販売チャネルの多様化など私たち営業職員体制を取り巻く環境は大きく変化しています。今後も営業職員体制が生保販売の基軸であり続けるためには、私たち営業職員一人ひとりがお客様から信頼され、選ばれ続けていくことが大前提となります。
- 今回、生保労連では、これまで提唱してきた「お客様と営業職員との長いおつきあい」という考え方を基本に、営業職員、消費者、有識者からアドバイスをいただき、新たに「営業職員の意識・活動モデル」を提案しました。
- 是非、本リーフレットを参考にしていただき、これから時代に相応しい営業職員をめざして、「営業職員体制の強み」を活かして、自己変革にチャレンジしていきましょう。

# 営業職員のさらなる役割発揮に向けて!!



## ●営業職員体制の強みを活かして



営業職員体制には、フェイス・トゥ・フェイスでの活動をベースとした「4つの強み」があり、その強みをさらに発揮していくことが重要と考えています。

### 営業職員体制の「4つの強み」

コンサルティング力  
(ニーズの喚起)

きめ細かな  
お客さまサービスの提供

コンプライアンス  
の徹底

地域密着性の高さ

### フェイス・トゥ・フェイスでの活動

### 基軸チャネルを担ってきた歴史と誇り

## ●お客さまとの長いおつきあいを大切に(Heart to Heart)



私たちは、次のようなことを心掛けて毎日の活動に励んでいます。(アンケート・ヒアリング調査から)

### ◆生命保険の重要性の理解とマナーを大切にしています。

何よりも大切なのは先ず自分が生命保険の必要性・重要性をしっかりと理解することです。

笑顔・挨拶、時間厳守などのマナーを大切にし、お客さまに良い印象を持ってもらえるようにしています。

### ◆よりよいサービス提供に努めるとともに、自己啓発に励んでいます。

お客さまのニーズをお伺いし、ライフプランについて、しっかりと説明し、お客さまに合った商品・サービスを提供しています。

商品・サービスはもちろんのこと、経済・社会情勢の把握やFP資格取得等に向けた勉強をするなど、自己啓発を続けています。

### ◆お客さまとのコミュニケーション強化と迅速な対応を心掛けています。

定期訪問によってお客さまの相談にも乗れるなど、お客さま一人ひとりに合った対応に努めています。

お客さまに安心してもらえるよう、お客さまが万一の時や保全手続きで迅速な対応を行っています。

### ◆成功パターンづくりとともに、活動の見直しをしています。

職域・地域担当を問わず、自分自身の活動の成功パターンをつくっています。

環境の変化や基盤の特性に応じ、活動の効率化・見直しを行っています。

### ◆働く仲間を大切にしています。

仲間意識や共通の目標をもって働くことが重要であり、仲間と支えあい・励ましあうことが大切です。

### ◆地域貢献に努めています

地域に根ざした活動をしているのだから、日々の仕事を通じ、地域に貢献できるよう活動しています。

## ●消費者・有識者からの意見をお聞きして



### 営業職員による説明が安心!

人の温もりがあり、複雑な商品を説明できるのはフェイス・トゥ・フェイスのチャネルです。消費者にとって身近な営業職員による説明が安心できます。

### 営業職員によるフォローが大切!

契約後も、生命保険の給付やサービスがしっかりと受けられるよう、営業職員によるきめ細かいフォローが大切になっています。

### 温かさ、きめ細やかさが 求められています!

生命保険の加入には、これから「温かさ、きめ細やかさ」といったものが求められ、営業職員一人ひとりが「手触りの募集」を行うことが大切になると思います。

## 私たちは、お客さまの「安心」のパートナーとして活動しています!

### — 生保労連が提案する「営業職員の意識・活動モデル」 —

#### ②専門知識に裏付けられた誠実かつ高度なサービスの提供

生命保険のプロに相応しい商品・実務などの専門知識を身に付け、お客さまの立場にたった適切なアドバイスなど誠実かつ高度なサービスを提供できる営業職員

#### ①生命保険産業に相応しい高い職業意識・就労意識

生命保険の重要性・意義および営業職員の役割を十分理解し、金融・生保業界に働く者として相応しいマナー、職業意識・就業意識をもって活動できる営業職員

#### ③定期訪問を通じたお客さまとの コミュニケーションのさらなる充実

継続的な定期訪問を通じ、お客さまとのコミュニケーションをはかり、お互いの信頼関係をつくることができる営業職員

#### ⑤働く仲間との協働

働く仲間とお互いに支えあい・励ましあいながら、自己変革・自己成長していくことができる営業職員

#### ④営業環境の変化に応じた活動スタイル

自己の活動スタイル・成功パターンをしっかりと持ちつつ、環境の変化に応じ新たな活動スタイルをつくりだすことができる営業職員

#### ⑥日々の活動を通じた地域貢献の実践

地域・社会の一員として、日々の活動を通じて、地域・社会への貢献を実践できる営業職員





私たちちは、生保産業の社会的使命の達成に向け、これからも努力を続けていきます!!

## 生保産業の社会的使命の達成に向けた特別決議

私たちが働く生保産業は、遺族・老後・医療・介護各分野の保障の提供を通じ、公的保障を補完する重要な生活保障システムとして、国民生活を支えています。少子・高齢社会を迎え、その使命・役割はますます高まってきており、私たちは生保産業の健全な発展に向けた取組みの意義と重要性を再認識しなければなりません。

言うまでもなく、生保産業は多くの国民の信頼によって成り立っている産業であり、私たちの仕事はひとえにお客さまからの「信頼」があればこそだということを片時も忘れてはならないと思います。

今回の「保険金・給付金等の支払いに関する問題」により、生保産業に対するお客様の信頼は大きく揺らいでいます。

私たち働く者としても、この問題を重く受け止めて、一刻も早くお客様の信頼を回復するために、労働組合の本来的な役割を十分に発揮していかなければなりません。

私たちは社会性・公共性の高い産業の労働組合であることを再確認し、労働組合の社会的責任を認識する必要があります。

そして、「業務運営の健全性」をはじめとした「経営の健全性確保」の取組みを磐石なものとするため、労働組合として「経営への提言・チェック機能」の一層の発揮が大変重要となります。

加えて、生活保障設計のパートナーとして「フェイスト・トゥ・フェイス」でお客さまと向き合う営業職員の働きや役割が、今後ますます重要なものと確信し、営業職員体制の一層の強化に力を注ぐ必要があります。

私たちは「国民生活を生涯にわたり総合的にサポートし、その向上・安定に寄与する」という「生保産業の社会的使命」の達成に向けた様々な取組みを強化することをここに誓い合い、本大会で決定した運動方針に基づき、諸課題に積極果敢に取り組んでいくことを、30万組合員の総意を持って決議いたします。

以上

(2007年8月22日 生保労連第39回定期大会)

## ■ ■ 生保労連加盟組合 ■ ■

アクサ生命営業社員労働組合	大同生命内務従業員組合	マスミユーチュアル生命労働組合
朝日生命労働組合	大同生命労働組合	マニュライフ生命労働組合
AIGエジソン生命労働組合	太陽生命内務員組合	三井生命労働組合
エイアイジー・スター生命労働組合	ティ・アンド・ディ・フィナンシャル生命労働組合	明治安田生命労働組合
ジブラルタ生命労働組合	日本生命労働組合	大和生命保険株式会社営業職員労働組合
住友生命労働組合	富国生命内務職員組合	大和生命労働組合
生命保険協会従業員組合	※富国生命全国外野俱楽部	(※オブザーバー加盟)
第一生命労働組合	ブルデンシャル生命内勤社員組合	

## ○ 全国生命保険労働組合連合会（生保労連）

〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-5 田中ビル3・4階  
TEL : 03 (3837) 2031 FAX : 03 (3837) 2037 URL : <http://www.liu.or.jp/>

(2008.8.22発行)