

## 「ベストアドバイザー活動」の進化と 営業職員体制の発展・強化をめざし、 以下の取組みについても積極的に推進していきます

### お客さまとお会いできる機会を増やしていきます

ライフスタイルの多様化などに伴う日中不在宅の増加や職場への立ち入り規制などにより、営業職員がお客さまとお会いできる機会は減少傾向にあります。

お客さまの暮らしを身近で支える営業職員の役割をこれまで以上に発揮できるよう、地域行事への参画や職場でのセミナー・イベントの開催などを通じて、お客さまとお会いできる機会を増やしていきたいと考えています。

### 営業職員の社会的理解の拡大に向けた取組みを推進していきます

東日本大震災時の被災地における活動などにより、営業職員には地域でのさらなる役割発揮が期待されています。

お客さまの満足度をさらに高めていくためにも、引き続き「フェイス・トゥ・フェイス」によるサービスの提供を中心とした活動の着実な実践に努め、地域に根ざし、人と人とをつなぐ「かけはし」としての役割をさらに果たしていきたいと考えています。

## 生保労連では、社会貢献活動「地域の安全を見守る運動」を推進しています

生保労連では、日々の生活や仕事の中での「目配り・気配り・心配り」を通じて、地域の安全に貢献していくことを目的に「地域の安全を見守る運動（見守り運動）」を推進しています。

こうした社会貢献活動などにも積極的に取り組み、地域における営業職員のさらなる役割発揮をめざしていきます。



生保労連では、緊急連絡先を記載できるカードの配布などを通じて活動を呼びかけています。



# フェイス トゥ フェイス Face to Face で 安心と満足を感じていただくために

お客さまにより身近で 地域・社会に貢献する営業職員をめざして

少子高齢化の進行や人口減少、ライフスタイルの多様化など、生保産業を取り巻く環境の変化に伴い、お客さまのニーズは多様化・高度化しています。

こうした中、生保産業で働く営業職員には、「フェイス・トゥ・フェイス」の強みを活かし、これまで以上にお客さま一人ひとりに合ったきめ細やかな保障・サービスを提供していくことが求められています。

生保労連は、営業職員がお客さまにとってより身近で、また、地域・社会の中でさらなる役割発揮ができるよう、これまで取り組んできた「ベストアドバイザー活動（コンサルティング活動・お客さまサービス活動・販売ルールを守った活動）」のより効果的な実践と、営業職員が長く働き続けられる環境整備に向けた提案を取りまとめました。

今後は、この提案をもとに、お客さまとお会いできる機会を増やし、お客さまの満足度をさらに高めることのできる保障・サービスの提供と、活動を着実に実践できる営業職員体制づくりに努めていきます。

- アクサ生命営業社員労働組合
- アクサ内勤社員労働組合
- 朝日生命労働組合
- ジブラルタ生命労働組合
- 住友生命労働組合
- 生命保険協会従業員組合
- 第一生命労働組合
- 大同生命内務従業員組合
- 大同生命労働組合
- 太陽生命内務員組合

- T&Dフィナンシャル生命労働組合
- 日本生命労働組合
- 富国生命内務職員組合
- ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命労働組合
- ブルデンシャル生命内勤社員組合
- マニユライフ生命労働組合
- 三井生命労働組合
- 明治安田生命労働組合
- 富国生命全国外野倶楽部（オブザーバー加盟）

全国生命保険労働組合連合会（生保労連）  
National Federation of Life Insurance Worker's Unions (LIU)

〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-5 湯島三組坂ビル  
TEL 03 (3837) 2031 FAX 03 (3837) 2037 URL: http://www.liu.or.jp

(2015年8月発行)

全国生命保険労働組合連合会（生保労連）  
National Federation of Life Insurance Worker's Unions (LIU)

# お客様の信頼・支持を高めるためにわたしたちは着実に歩んでいきます



地域・社会の人と人をつなぐ「かけはし」として

## 課題認識

### 求められる環境変化への対応とサービスの多様化・高度化

わが国では、少子高齢化が進行し人口減少社会が到来するとともに、単独世帯の増加や未婚・晩婚化の進行など、国民のライフスタイルが多様化しています。

また、地方部における過疎化の進行、高齢化を背景とした消費者問題など、生保産業と営業職員を取り巻く環境は大きく変化しています。

今後は、営業職員一人ひとりが、こうした環境変化を踏まえ、多様化・高度化するお客様ニーズに十分対応できる能力・スキルを身につけていく必要があります。

また、「フェイス・トゥ・フェイス」の強みを活かし、地域でくらすお客様一人ひとりに合った高度できめ細やかなサービスを提供していく必要があります。

### お客様とお会いできる機会の確保

日中不在宅の増加や職場への立ち入り規制などにより、営業職員がお客様とお会いできる機会は減少傾向にあります。

こうした中、お客様に十分な安心と満足を感じていただくためには、営業職員が日々実践している「コンサルティング活動」や「お客様サービス活動」を起点に、お客様とお会いできる機会を増やしていくとともに、これまで以上にお客様の満足度を高められるサービスを提供していく必要があります。

また、近年は、特に若年層を中心に生命保険加入率が低下傾向にあるため、国民の生活保障を支える観点から、生活設計や生命保険の重要性について丁寧に説明する機会なども増やしていく必要があります。

こうした課題の解決に向けて取組みを進めていきます！

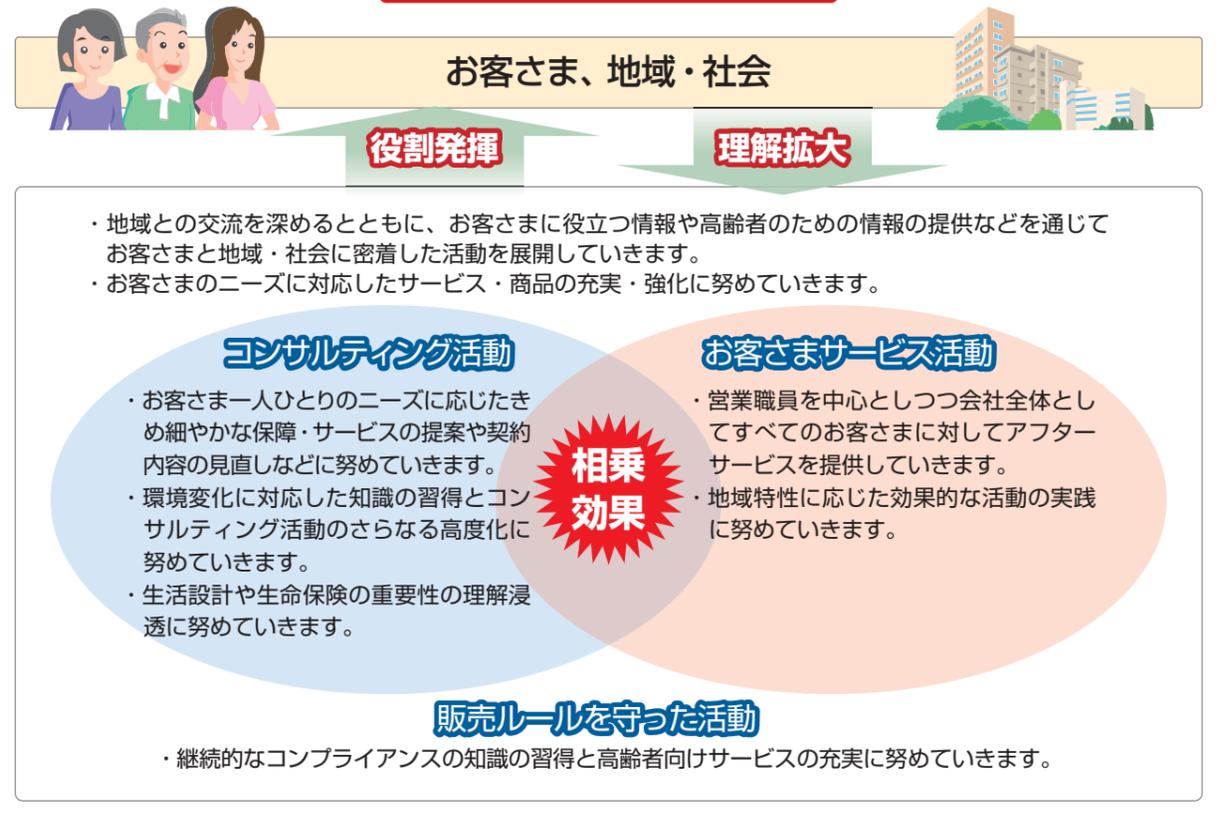
## 「ベストアドバイザー活動」を進化させていきます

生保労連では、お客様からの信頼を一層得るために、「コンサルティング活動」「お客様サービス活動」「販売ルールを守った活動」の3つの活動を「ベストアドバイザー活動」として位置づけ、実現に向けた取組みを推進しています。

営業職員が多様化・高度化するお客様ニーズに対応するとともに、地域や社会においてより身近な存在として感じていただけるよう、これまで取り組んできた「ベストアドバイザー活動」をさらに進化させて、「販売ルールを守った活動」をベースに、「コンサルティング活動」と「お客様サービス活動」の相乗効果を高めた活動をめざしていきます。



### ベストアドバイザー活動



## 営業職員各層のさらなるレベルアップに努めていきます

お客様に対して保障・サービスを長期にわたり提供していくためには、営業職員が長く働き続けることのできる環境を整備していく必要があります。

生保労連は、採用・育成段階から専門段階までのすべての営業職員に対する教育・支援の強化をめざしていきます。



### 採用段階

- ・生保産業の営業職員としてふさわしい資質をもった人材の確保
- ・多様な採用基準の設定や地域に応じた対応の実施
- ・安心して入社できる教育体制やサポート体制の整備
- ・機関長・機関長補佐が採用の取組みに注力できる環境の整備

など

### 育成段階

- ・理念教育・知識教育の継続的な実施
- ・ロープレ・同行支援などを通じた実践教育の強化
- ・機関長・機関長補佐の育成・指導スキル向上に向けた支援の充実
- ・営業職員の育成状況に応じた取組みの推進

など

### 専門段階

#### 中堅層

- ・個人の適性に応じたきめ細やかな指導を実施できる体制の強化
- ・活動量の増加に向けた支援の強化
- ・段階的に育成・指導スキルを習得できる環境の整備

など

#### ベテラン層

- ・新しい知識の習得を目的とした教育機会の提供
- ・新人層・中堅層の活動をサポートしやすい環境の整備

など