

生保労連結成 40周年

がんばれ! ベスト アドバイザー

セレクトブック



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	ブルデンシャル ファイナンシャル ジャパン 生命労働組合
朝日生命労働組合	大同生命労働組合	マスマニチュアル生命労働組合
A I G エンジン生命労働組合	太陽生命内務員組合	マニユライフ生命労働組合
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	三井生命労働組合
ジブラルタ生命労働組合	日本生命労働組合	明治安田生命労働組合
住友生命労働組合	富国生命内務職員組合	(※オブザーバー加盟)
生命保険協会従業員組合	※富国生命全国外野倶楽部	
第一生命労働組合	ブルデンシャル生命内勤社員組合	

がんばれ! ベストアドバイザー

2009年8月20日発行
発行所 全国生命保険労働組合連合会 東京都文京区湯島3-19-5 電話 03(3837)2031(代表)

生命保険は私たちの生活にとって欠かすことができません。そして将来や社会に対する不安が高まる中で、お客さまが生命保険に安心して加入するために、営業職員が果たす役割はますます大きくなっています。

生保労連では、お客さまの信頼・期待に応えるために「ベストアドバイザー活動」を提唱するとともに、その推進・徹底に向け、機関紙「ユニオンネット」を通じて「ベストアドバイザー活動」に取り組んでいる営業職員を紹介してきました。

本冊子は、生保労連結成40周年を機に「ユニオンネット」の記事をとりまとめたものです。「ベストアドバイザー活動」のさらなる推進・徹底につながるとともに、営業職員の働き方や役割について理解を深めていただく一助になれば幸いです。

生保労連

「ベストアドバイザー活動」とは

営業職員が、

- ①コンサルティング活動
- ②お客さまサービス活動
- ③販売ルールを守った活動

を通じて、お客さまからの期待・信頼に応えていこうとするものです。生保労連では2000年以降、この「ベストアドバイザー活動」を推進しています。

きっかけとしては、当時、日本版ビックバンの進行とともに規制緩和・自由化が進む中で、消費者団体、有識者、マスコミとの意見交換を行い、「営業活動におけるお客さま対応面での課題」についてとりまとめたことにあります。以降、お客さまの信頼を得るためにあらゆる場面で「ベストアドバイザー活動」を深掘りしています。

もくじ

もくじ・「ベストアドバイザー活動」とは	01p
01 長く勤める事こそが最大の責任です	柴田 美代子 さん ……02p
02 「お客さまへの感謝の気持ち」と「元気」を忘れずに	市川 美鈴 さん ……03p
03 お客さまに信頼されるプロデューサーをめざして	中上 慧麗 さん ……04p
04 お客さまの「ありがとう」に支えられて	河村 誠 さん ……05p
05 親子でがんばれる会社に感謝！	鈴木 智恵子 さん ……06p
そして世の中のために何ができるか！！	海野 静子 さん ……07p
06 「感謝の心」が元気な仕事の源！	竹内 亜綺 さん ……08p
07 まずは、お客さまの立場に立って提案する	西口 晋一郎 さん ……09p
08 不況の時こそ前向きに	山田 恵子 さん ……10p
09 お客さまあっての私、感謝の心を忘れず！	小川 禮子 さん ……11p
10 永く勤め続け、ご家庭の専属保険アドバイザーに	銭谷 敦 さん ……12p
11 私の「2つの心掛け」	中井 享子 さん ……13p
12 お客さまの話をよく聴くことから始める	相馬 智子 さん ……14p
13 お客さま満足へのこだわり	

01 長く勤める事こそが最大の責任です



アクサ生命営業社員労働組合
盛岡支部

しばた みよこ
柴田 美代子 さん

▶▶ 私の職場紹介

東北夏祭りの皮切りに行われる「さんさ祭り」の開催で有名な盛岡市に支社があり、私は盛岡北営業所に所属しています。

「盛岡北営業所」とは名ばかりで、盛岡支社とは100km近くも離れた二戸市にあり、青森との県境に位置しています。そのため、かねてより営業所を開設する事が悲願となっていました。当初、営業社員7名でスタートしましたが、現在では17名となり、所長、クラークの総勢19名で活動を行っています。

活動エリアは、皆様もご存知かと思いますが、瀬戸内寂聴さんが以前に住職をしていた「天台寺」のある、『浄法寺漆し』で有名な二戸市を中心に、分室のある『琥珀の街』の久慈市まで、内陸から沿岸までの広いエリアを担当しています。管轄内には1商工会議所、3商工会があります。

現在、営業所が開設されて3年目となりますが、開設初年度から、営業店としての業績が認められ、社長賞をいただきました。また、昨年度は、東北、北海道地区において、解約・失効率の良好店舗としてナンバーワンとなりました。

社員一人ひとりが地域貢献をめざし、日々、商工会議所、商工会の会員事業所に、福利厚生制度のご案内や、経営者のリスク対策などの情報提供を営業活動の中心とし、コンサルティングセールスをしています。

▶▶ 3つの心がけ

日々の活動の中で、私が心掛けていることは3つあります。

まずは、「自分が楽しんで営業活動を行いたい」と思っています。長いおつきあいとなっている方にも、初めてお会いする方にも、いつも笑顔での対応です

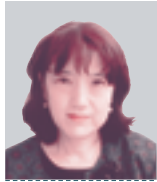
そして2つ目は「長く勤めること」です。これは一番大事なことでと思っています。保険は、お客さまの人生において、最後にお届けする大事な商品ですが、加入した契約がお客さまにとって、いつもベストだとは限らないものです。常にベストな内容の保険商品を提供し続けることが、最終的に責任を果たすことだと考えています。

3つ目は「お客さまへの感謝の気持ちを忘れないこと」です。多くの保険会社やセールスの中から、私を選んで下さったのですから、加入いただいた時のうれしさを忘れたくはないと思っています。

これからもお客さまの良きアドバイザーとして頑張っていきたいと思っています。

(2009年1月掲載)

02 「お客さまへの感謝の気持ち」と「元気」を忘れずに



朝日生命労働組合
旭川支部

いちかわ みすず
市川 美鈴 さん

▶▶ 私の職場の自慢・特長

私が働いている職場は、営業職員29名、事務職員2名、営業スタッフ1名、そして機関長1名の総勢33名の営業所です。

旭川市は、「旭山動物園」が全国的に有名ですが、私の「旭川営業所」に来てとても楽しめます。「ペンギン」「アザラシ」「たぬき」「白熊」等々、いろんな種類の「そっくりさん」が目白押しです。とにかく賑やかな楽しい毎日過ごしています。

▶▶ この仕事で一番大事なこと

私は、結婚後、専業主婦として10年間過ごしたあと、社会復帰のきっかけとして朝日生命に入社しましたが、早いものでもう21年になりました。

この仕事で一番大事なことは、お客さまのために「長く続けること」だと思います。それから、当たり前のことですが、プランの提案でも、保全でも「お客さまの立場に立ってすること」ということです。

つい自分の都合を優先してしまった時は、必ずあとで後悔します。そういう苦い経験は誰でも持っていると思いますが、その反省が仕事を続けていくうえで生きています。

▶▶ 「保険」の必要性を理解してもらうことの難しさ

社会保障制度は、未だ十分ではなく、個々の生き方が多様化している中では、「保障」は自助努力です。自分のライフスタイルに合わせた「保障」を準備しなければなりません。そのことを一人ひとりのお客さまにお話しして理解をいただくことは、本当に難しいことです。

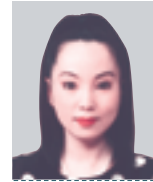
しかしながら、くじけそうなときに支えてくれるのも「お客さま」です。「あなたを信頼して加入するんだから辞めないで」の一言で勇気が湧いてきます。

お客さまに的確な情報を提供していくためには、自分を高めるための商品知識・金融知識等の勉強が不可欠であることを痛感するこの頃です。

これからも「お客さまへの感謝の気持ち」と「元気」を忘れずに、この仕事に携わっていきたくと思っています。

(2008年7月掲載)

03 お客さまに信頼されるプロデューサーをめざして



AIGエジソン生命労働組合
東京支部
大泉分会

なかがみ けいれい
中上 慧麗 さん

私は、中国の上海から日本にやってまいりました。当初は、日本の大学と大学院で研究生活を送っておりました。その後、貿易会社で秘書兼通訳等の社会経験を積んでおりましたが、自らビジネスを展開できることに魅力を感じるとともに、お客さまにより充実したサービスを提供しながら、より上のキャリアをめざしたいという思いから、昨年、AIGエジソン生命に入社いたしました。

▶▶ 常に顧客第一の立場で

私は、営業活動のポリシーとして、常に顧客第一の立場に立ち、お客さまのニーズを100%反映させることを年頭に置いております。お客さま個々のニーズを的確にとらえ、充実したサービスが提供できているものと、日々実感しております。

保険営業をしているなかで嬉しいことは、お客さまと深い関わりを持ち、信頼を得られることだと思っています。お客さまに信頼していただければ、それに応えようと、さらに一生懸命尽くそうと頑張れます。

▶▶ お客さまのところにマメに足を運び、直接会う活動で

私の営業スタイルは、とにかくマメにお客さまのところに足を運び、お客さまに直接会うことです。また、保全活動は特に大切だと思っており、保全活動があるからこそ新契約

に結びつくと考えております。実際、お客さまからのいろいろな依頼事項に対しては、最優先で考えており、迅速に対応しております。

おかげさまで、昨年はMDRTの該当基準を達成することができました。お客さまからの信頼の積み重ねから得た結果に嬉しさを感じつつも、さらに責任の重さを実感しております。

▶▶ より知識を深め、顧客サービスの充実を

今までは、新しい環境のなか、夢中で仕事に没頭してまいりました。これからは、より商品知識・金融知識を深め、さらに顧客サービスの充実をはかり、よりお客さまに信頼されるプロデューサーをめざして、頑張っていきたいと思います。

(2006年3月掲載)

04 お客さまの「ありがとう」に支えられて



エイアイジー・スター生命労働組合
名古屋桜通分会

かわむら まこと
河村 誠 さん

▶▶ 入社動機

地元の信用金庫で営業として4年が経過しようとしていた2004年、AIGスター生命よりお話を伺い、その年の4月に入社致しました。当時は転職なんて考えてもみませんでした。成果が収入に結びつかないという現状に大きな不満を感じていたのだと思います。

▶▶ 成長できる環境の中で

入社した当時は、当然のことながら転職＝即戦力なので、思い返すだけでも恐ろしい程の努力をしました。新しい環境への挑戦と期待されることのプレッシャーで体力的にも精神的にも相当の疲労でした。しかし、努力を重ねることによって得られた「お客さまの信頼や満足」に気づき、この仕事の大切さや面白さ・やりがいを見出すことができました。

私見ですが、この仕事で一番大切なものは、お客さまの立場にたてるかどうかだと思います。「私がこのお客さまだったらどうするだろうか?」「何が必要なのだろうか?」「何を欲しがっているのだろうか?」など、“本当にお客さまの役に立ちたい!”“この先、いつか『よかった!』と思ってもらえるような商品を提供したい!”と思いつけることで

そして、将来を予想し、真剣にお客さまと向き合っていければ、その中で提案は受け入れてくれないはずはありません。もちろん

ん、より高い提案能力を維持していくために、毎日の勉強や知識、情報の収集に飢えなければなりませんし、コンサルティングセールスには欠かせません。

▶▶ 将来に期待する

金融商品は、契約してすぐに満足できる商品ではありません。特に我々の提供しているものは、長い時間をかけながら、いつか喜んでいただけるものばかりです。ですから、私のお客さま全員が、この先いつか大きな喜びを感じて頂ける日が楽しみであると共に、『私の提供していることがどんな風に役に立っていくかを考えるとワクワクします!』と必ずお客さまに伝えるようにしています。それは、私の本当の気持ちだからです。

そして、いつか後ろを振り返った時、大きく成長した自分を褒めたいと思います。

(2006年11月掲載)

05 親子でがんばれる会社に感謝！ そして世の中のために何ができるか!!



ジブラルタ生命労働組合
川越エリア分会

すずき ちえこ
鈴木 智恵子 さん

▶▶ 私の職場の自慢・特長

川越は小江戸といわれる城下町、その中で川越祭は関東三大祭りと呼ばれています。そんな川越支社は、会社全体で継続率NO1、また支社職員からの支社長好感度全国トップ(従業員調査による)という支社です。

そんな中で働いている私たちの支社には、ワンフロアーに川越第一・第二・第三の三つの支部があります。私の所属する川越第一支部には、所属11名の中に夫婦、親子が働いております。私の目の前に座っている夫婦の職員を見ていると、いつも助け合い、励ましあいとても微笑ましい光景です。まさに信頼関係は、夫婦、親子に勝るものは無いと実感します。

昨年会社のコンベンションにわが子連れで行ったところ、この会社で大いに感動、即このような会社で働いてみたいと入社を決意しました。私は24歳でこの会社に入社して今年で26年目、この会社勤務時に生まれたわが子を背負って活動していた頃もあり、その子がまさか入社するとは思っていなかったのですが、ルーキーLAとして活躍する姿を日々見ている中で幸せを感じております。今年は親子でコンベンションに該当、親子揃って晴れの壇上に立てたことが夢のようなものでした。長く勤めてきて、わが子にも親の働いている後姿を見せる事ができ、何よりもお客さまから「息子さんを入社させるくらい良い会社なんですね。これからはずっと安心です」といわ

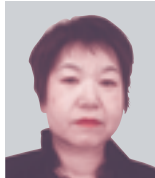
れます。これからも親子、そして孫と3代で働けたらいいなと思っています。

▶▶ 長く勤めたことへの恩返しとして

長い間この会社にお世話になり、何か世の中のためにできることはないかと思ったときに、自分が生きているうち沢山の皆様に“ありがとう”といわれることがしたいと考えました。そこで考えついたのが、職場で多くの学校の先生にお世話になっているので、恵まれない全世界の子どもたちのために学校を造るということでした。昨年はワタミ株式会社の代表取締役社長兼CEOの渡邊美樹様の関係からカンボジアに学校を造ることができました。学校名は「智恵子ドリームスクール」です。カンボジアの学校落成式では、子どもたちの喜ぶ笑顔に感動、今度はジブラルタで働く仲間と学校を造ったらどんなに素晴らしいだろうと思い、声かけし有志11名が賛同、「ジブラルタドリームスクール」と名づけた学校を造ることができました。皆で落成式に参加、子どもたちの屈託のない笑顔にさらに感動、また来年もと。自分のことばかりではなく、人のために何か出来たこと、一人では出来ないことも、何人かで力を合わせれば大きな夢も実現出来ること、こんな素晴らしいジブラルタ生命の仲間を誇りに思います。

(2008年10月掲載)

06 「感謝の心」が元気な仕事の源！



住友生命労働組合
岡山支部

うの しずこ
海野 静子 さん

▶▶ 私の職場紹介

名園「後楽園」で有名な岡山市は、今年の4月から政令指定都市となります。その街の中心部に、私の所属する岡山支社岡山シティ支部があります。

支部は、営業職員31名、事務職員2名、支部長1名の総勢34名です。上は74歳のベテランから下は21歳の新人まで、支部長の好指揮の下、お客さまに選ばれ、信頼され、支持される営業職員となるよう、日々仕事に打ち込んでいます。

▶▶ お客さまの信頼を得るために

私は、昭和55年5月に入社し、勤続29年目です。現在の担当契約は1400件になります。これらのお客さまに支えられて、この仕事を続けていくことができました。本当にありがたいことだと思っています。

全てのお客さまの誕生日には、バースデーカードと、本当にささやかですがプレゼント(小さな鉢植え等)をお届けしています。これは入社時から続けているこだわりの活動です。

毎年秋、新しい手帳が届くとすぐに、全てのお客さまおよびお客さまになっていたきたい方の誕生日を書き込みます。365日びっしりと埋まるのですが、一人一人のお顔を思い浮かべながら書き込むことで、次の1年間の仕事スケジュールの概略を立てるこ

とができています。

誕生日には、1年間の感謝の気持ちをお伝えするとともに、その間に保険のお手続きで漏れている事がないか、新たにお役に立てることはないかを確認させていただき、『かかりつけの営業職員』としての安心をお届けしています。

▶▶ 限られた時間の中で

医療の進歩に伴い、毎年多くの新しい商品が発売されますが、しっかりと勉強して、お客さまに正しい判断・選択をしていただくための的確なアドバイスができる営業職員であることが私の職責だと思っています。

この仕事で一番辛いことは、保険金・給付金のお支払請求があった時に「新しい商品を早くお届けしていれば、今以上にお客さまのお役に立てていたのに」と思うことです。毎日毎日、多くのお客さまとお会いし、貴重なお時間を頂くわけですから、お役に立てることを真剣に考えることが私の義務だと考えています。そのための時間は朝礼前の1時間30分。静かな事務室で、今日の訪問先のお客さまとそのご家族さまのお顔を思い浮かべます。

今後も、とにかく早く、新しい商品のお知らせをして、更にお客さまのお役に立てるよう頑張っていきます。

(2009年2月掲載)

07 まずは、お客さまの立場に立って提案する



第一生命労働組合
大阪南支部

たけうち あき
竹内 亜綺 さん

▶▶ 私の職場紹介

大阪府の南に位置する富田林という所に私の支部があります。富田林は毎年8月1日に催される「PL花火芸術」で有名です。

支部の構成人数は支部長1名、副支部長2名、事務職員3名、営業職員35名の総勢41名で、支部では増産はもちろんの事、支部長を中心に増員(採用)活動に特に力を入れており、毎月フラワーアレンジメントやくじ引き大会などのイベントを開催し、沢山のお客さまをお誘いしています。まずは支部40名体制を目標にして、支部一丸となって頑張っている、新人中心の活気ある支部です。

▶▶ 大切にしていること

私が営業職員になって数年経過した頃、ある方に「形のない保険という商品の販売で成功するには、お客さまのニーズにピッタリと合った商品をご提案すること。自分の成績ばかり考えて仕事をすると永く勤続するのは困難だよ」と言われたことがあります。その当時は当たり前のことだと聞いていたのですが、日々目標のある仕事をしていると、その当たり前のことも、すっかり忘れてしまいうようになる時もありました。

そのような時は、今一度自分を振り返り初心に戻るよう心掛け、お客さまの良きアドバイザーをめざして頑張っています。

▶▶ 今後の仕事へのビジョン・目標

お客さま第一主義をモットーとし、尊敬している上司や同僚の仕事のプロセス等を参考にさせていただき、自分なりのアイデアを考え、1ランク上の仕事をめざして頑張っていきたいと思っています。

(2009年4月掲載)

08 不況の時こそ前向きに



大同生命労働組合
大阪北支部
梅田第一分会

にしぐち しんいちろう
西口 晋一郎 さん

▶▶ 保全に誠意をもって対応

今般、世界の経済が100年に一度の大恐慌となり、大同生命での私は中小企業マーケットの営業活動において、2008年9月以降、新契約が伸び悩むと共に、解約・減額・払済・契約者貸付等、「保全対応」に追われる毎日が続く、焦りを感じている時期がありました。

しかし、誰しもが厳しい募集環境の中で、なかなか新契約に結びつかないこういう時こそ、お客さまのお申し出による「保全」にも誠意を持って「迅速に対処」することが、お客さま満足度につながり、既契約者との信頼関係がより一層強くなり、今後長いおつきあいをして頂けるものと感じています。

▶▶ お客さま(企業)を知ることが第一

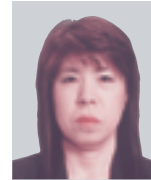
私は企業中心の営業活動で常に心掛けていることと言えば、訪問先企業の仕事内容を出来るだけ詳しく知ることを第一としています。とは言っても、事前に業種を調べて勉強していくのではなく、社長・役員と面談の際に、あれこれと尋ねたり、質問することによって自然と会話が弾んだり、ひいては顧客

ニーズも聞き出せることになり、その後のアプローチからクロージングまで結構スムーズに運ぶことが少なくありません。

一方的な商品知識や営業トークのアプローチではなく、まず「お客さま(企業)を知る」ことを大切に、これからも営業活動を続けていきたいと思っています。

(2009年3月掲載)

09 お客さまあつての私、感謝の心を忘れず！



日本生命労働組合
長岡支部

やまだ けいこ
山田 恵子 さん

▶▶ 私の職場紹介

長岡は、来年1月から放送が始まる大河ドラマ「天地人」の直江兼続ゆかりの地です。ここ長岡支社長岡営業部は、新人20才からベテラン84才まで、職員47名、内勤3名、営業部長1名、支部長1名と総勢52名の営業部です。生命保険月の決起大会や、忘年会等には各チーム毎に「出し物」をして、男装したり、ものまねをしたり、ダンスをしたりと、芸達者な職員がたくさんいる楽しい営業部です。また、夕方にはみんなで持ち寄ったお菓子を食べる音が聞こえてくる等、雰囲気良く活気のある職場です！

▶▶ コツコツと毎日の積み重ねが大切

私が入社して間もない頃、当時の営業部長から言われたことがあります。それは、「1週間に100件(家)お客さまを訪問しなさい」ということでした。私は今でもこれは必ず守っており、コツコツと毎日の積み重ねが大切だということを実感しております。お客さまにお会いする時には、気持ちを届けるという「想い」を込めて、記念日等にはささやかなプレゼントをお届けしております。

また、担当する職域や企業さんには、必ず1人か2人、常にお話を聞いてくださる方をつくり、情報をいただける工夫をしています。

▶▶ 信頼してくださるお客さまのために

不況の風が厳しい世の中ですが、お客さまに「保険の必要性」を理解していただき、信頼していただくには、お客さまの質問やご依頼に対し『常に誠実に対応すること』、そして『仕事を長く続けること』が大事だと思いません。少しずつ、私を信頼してくださるお客さまが増えてきていることは、本当に嬉しいことです。これからもお客さまへの感謝の気持ちを忘れずに、一つひとつ目標に向けて頑張っていきたいと思っています！

(2008年12月掲載)

10 永く勤め続け、 ご家庭の専属保険アドバイザーに



マスマニューチュラル生命労働組合
さいたま第一支部

おがわ れいこ
小川 禮子さん

子育ても少しずつ手が離れて、社会にそろそろ出て仕事につきたいと思い始めた頃に、当社の募集広告を見て応募したのが、11年前の事でした。

保険の仕事も分からないまま、団長はじめ諸先輩に初歩から指導をしていただきました。

飛び込み活動と既契約者宅訪問等で、日々勉強の毎日でした。初期の頃は、「生命保険の知識の不足」と「もう保険は、結構です」と断られ、悩み不安な日々の連続でした。しかし、逆の発想に切り換えて「分からないことは、教わればいい」「断られてあたりまえ」と考え、「生命保険の知識の不足」は諸先輩に習い、営業のノウハウはお客さまと日々接するなかで身に付けてまいりました。本当に、感謝しております。

「お客さま一人ひとりに合った生命保険をご提案できるよう、情報・知識をお客さまへ還元できれば」と思っております。お客さまへ私ができるアフターサービスは、仕事を続けること。恩返し出来ることは、永く勤め続けそのご家庭の専属の保険アドバイザーに

なれることと思い安心してご相談いただけよう、日々努力していければ…とっております。

やはり、この仕事は、すべてにおいて「継続は力なり」なのでしょうね。

本当に「ありがとうございます」の言葉に支えられているのだと日々実感しております。

お客さま、職場の仲間、いろいろな方々の出会いの中で、感謝の心を持ち永く生命保険の仕事に携わっていきたくと思っております。

(2006年7月掲載)

11 私の「2つの心掛け」



マニユライフ生命労働組合
関西支部（奈良営業所）

ぜにや あつし
銭谷 敦 さん

私の職場、奈良営業所は奈良県の中心にあります。「プランライトアドバイザー」といわれる、お客さまと日ごろ密に接している営業員19名で構成している職場です。みんな明るく、自分の仕事と人生を本当に楽しんでいます。私はこうした職場で、約7年間毎日がんばっています。私には日々の仕事で2つ心掛けています（ミッション）があります。

私は以前団体職員として「食」に関わる部署で働いていました。その中で本当にお客さまの暮らしを守る仕事とは何か？そしてもっとお客さまと近い距離で働ける仕事とは何か？と考え始めました。そんな時にマニユライフ生命と出会いました。この21世紀の世の中で、早くに親を亡くして学校に行けない子ども達や生活費に苦しんでいる子ども達がいることを知る一方で、人の死は逃れられませんが、ご両親が正しい保険にちゃんとご契約していたことで、その後の暮らしを守れている子どももいることを学びました。今も入社当時から生命保険が役立っているという気持ちは変わりません。だからこそ、一人でも多くのお客さまに会い、たくさん保険についてプレゼンテーションする

ことを心掛けています。

2つ目はこの仕事に取り置きはできないということです。「お客さまは今日が一番若くて健康である！」を心掛けています。誰でも明日もしかしたら何か体のトラブルが起こるかもしれません。だから保険を勧めるのです。プレゼンテーションをしたら一日も早くすばらしい保険を作り上げてご提案するようにしています。

これらによって、7年前に入社した時から私の仕事に対する気持ちはぶれていません。

これからも、この2つのことを心掛けていき、万が一の場合に悲しむ人たちがいない社会をつくることに貢献したいと思っております。

(2009年7月掲載)

12 お客さまの話をよく聴くことから始める



三井生命労働組合
大阪支部

なかい きょうこ
中井 享子 さん

▶▶ 私の職場紹介

私の働いている職場は、大阪経済の中心地・中之島に位置し、営業職員31名、補佐3名、事務職員3名 主幹1名、営業室長1名、統括営業部長1名の総勢40名の統括営業部です。

統括営業部の特徴は、オフィス街に位置していることもあり、職団活動を中心としておりますが、中小事業所への取組みも行っています。営業部の一人ひとりが高い目標を持って活動しており、みんなで切磋琢磨していこうという雰囲気あふれる、活気ある営業部です。

▶▶ 誠実に対応することが大切

私の活動パターンは、午前：中小事業所訪問活動、昼：職団活動、そして夕方にかけて片道1時間半程度の職団に週2~3回訪問活動を行っています。「ベストアドバイザー」を特に意識して活動をしているわけではありませんが、お客さまの求めていることは皆さんそれぞれに異なっているものと考えており、まず「お客さまの話をよく聴くことから始める」ようにしています。その上で、質問や依頼ごとに対し、誠実に対応するようにしています。即答できないこともありますので、その場合は調べて回答するようにしています。1日の活動の中で、色々な環境のお客さまに会うことが多いことで身についたのかもしれない。

▶▶ お客さまとの接点を大切に

職団のお客さままで異動があり、普段の活動でお会いする機会の少ない方には、誕生日にささやかなプレゼントをご自宅に贈るようにしています。ご家族の方も私のことを知っていただけるので、電話の時も親切に対応していただけています。あと、お客さまとは「長いおつきあい」となる方も多くなってきていますが、馴れ馴れしくならないよう節度を持った対応を心がけています。

▶▶ 上司からのひとこと

毎年本社表彰に入賞する仕事の達人！私から見る中井さんは、仕事を、生きるための手段ではなく、生きる目的として捉えている方と感じています。大阪を拠点として奈良・京都・兵庫県も活動範囲として活発に仕事をされています。性格も明るくチャーミングでお客さまに本当に愛されていると感じています。今後ともお客さまの良き「ベストアドバイザー」としてご活躍を期待しています！！

(2008年11月掲載)

13 お客さま満足へのこだわり



明治安田生命労働組合
新潟支部
万代分会

souma tomo ko
相馬 智子 さん

▶▶ お客さまに安心・サービスをお届け

私の職場は、20人の仲間がいて、主にお客さまのお宅を回りながら新契約・保全活動などに取り組んでいます。全社一丸となって取り組んでいる「安心サービス活動」を通じてお客さまと年に数回コミュニケーションをとっています。最近の不景気で、私たちを取り巻く環境は決してよくありませんが、ともしれば落ち込んでしまうとき、既契約者を訪問することでお客さまの安心した笑顔を見るとまだまだ頑張らなければと思います。

不景気だからこそ、私たちがお客さまを信頼すればお客さまも私たちを信じてくれるということ強く感じます。

▶▶ コンサルティング力向上に向けて

私たちは、日々朝礼で商品やコンプライアンスなどの勉強をしています。すでに一度学んだことであっても再度確認することで思い出すこともたくさんあります。学んだことについては年に一回、理解度を確認する試験も行なわれます。

お客さまに対面しての活動が出来ること、

そのようなお客さまがたくさん居ることが私たちにとって大きな強みですので、競争が厳しい時代だからこそ正しい説明はもちろんのこと、お客さまの本当のニーズをしっかりと捉えることがお客さま満足につながっていくんだということを強く感じています。

(2009年5月掲載)