

わたしたちの
提言

「一人ひとりのさらなる役割発揮」に向けて 労使が取り組むべきこと

わたしたち生保労連は、「めざす姿」を実現するため、意識面・能力面・活動面それぞれのレベルアップに向けた施策の充実に、労使が一層取り組む必要があると考えています。

営業職員に関する取組み

活動

- 継続的なお客さまサービスを提供するための、サポート体制の整備と営業職員一人ひとりへのきめ細やかな指導の強化
- お客さまからのお申し出や苦情に迅速に対応するための、指導・サポート体制の整備
- 正しい販売・サービス活動を実践するための、コンプライアンス教育の充実・強化

能力

- お客さまと長期にわたり良好な関係を築けるなど、営業職としての適性・能力をより重視した採用の徹底、教育・研修の充実・強化
- 営業職員に十分な知識・スキルを付与するための、教育体制の充実・強化

機関長に関する取組み

活動

- 営業職員一人ひとりへのきめ細やかな指導・サポートを可能とするための、機関長業務の削減・効率化をはじめとした環境の整備
- 機関長みずから地域社会と密着して情報収集を行い、販売・サービスの向上等に活用するための環境の整備
- お客さまの声を把握し、商品・サービスの改善につなげるための、機関長を通じた情報収集の積極的推進

能力

- 一体感ある機関運営を行うための、マネジメント教育・リーダー教育の充実・強化
- 機関長自身の、コミュニケーション力、コンサルティング力、マーケット分析力を向上させるための、教育・研修の充実・強化

内勤職員に関する取組み

活動

- お客さまの視点に立った業務の実践と、その改革・改善に継続して取り組むための環境の整備
- 健全に業務を遂行するための、コンプライアンス教育の充実・強化

能力

- 専門的・実務的な知識・スキルの向上に向けた、教育・研修の充実・強化とOJT機能を高める環境の整備
- 構想力・課題発見力を高めるための、能力開発・キャリア形成支援策の充実・強化
- 多様な価値観を尊重しつつ組織力・チーム力を高めるための、コミュニケーション力の向上、リーダーシップの発揮、OJTを効果的に行うスキルの向上に向けた、教育・研修の充実・強化

固有課題

- | | |
|---------|---|
| 契約社員 | ● 担当業務に必要な教育・研修およびキャリアアップのための、教育・研修の充実・強化
● キャリアアップをめざす契約社員に対する、正社員登用ルートの積極的な確保・拡大 |
| 女性 | ● 職域（仕事の領域）の拡大と、意欲・能力のある女性の積極登用にに向けたポジティブ・アクションの推進 |
| 定年後再雇用者 | ● 職務の拡大と、意欲・能力に応じて働ける環境の整備 |

意識

● 生命保険の意義・重要性や求められる役割に関する教育の徹底
● お客さまや地域・社会に貢献する意識および働く仲間との協働意識を育む取組みの推進

働く者の力で お客さまと地域・社会に 一層貢献する産業へ

生保産業で働く者一人ひとりのさらなる役割発揮を通じて



日本の経済・社会の先行きが不透明な中、産業・企業の明るい未来を切り拓いていくためには、働く者の能力や働きがいの向上が不可欠です。仕事への誇りと高い使命感に裏打ちされた、働く者一人ひとりの能力発揮・役割発揮を進めること、いわば「人材づくり」なくして、産業・企業の発展はないと考えます。

そこで、わたしたち生保労連は、今一度「人」という原点に立ち返り、生保産業で働く従業員一人ひとりが働きがい・生きがいを一層もって、さらに役割発揮していくためにはどのような姿を実現すべきか、会社や労働組合はそれをどのようにサポートすべきかを、働く者の視点から取りまとめました。

わたしたちは今後、「めざす姿」の実現に向けた取組みを通じて、お客さまと地域・社会に一層貢献していきたいと考えています。

全国生命保険労働組合連合会（生保労連）

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）

お客さまと地域・社会に一層貢献していきたいと考えています

お客さまに最適な保障を提供し地域・社会の負託に一層応えていくためには、働く者が共通する意識をもち、お互いに連携・サポートし合うとともに、一人ひとりが仕事のレベルアップをはかる必要があります。



意識が高まることで能力を高める必要性を認識し、活動の質を上げていく。さらに、日々の活動で得た経験ややりがい意識と能力を高めていく。このような好循環が、仕事のレベルアップをはかるうえで不可欠と考えています。

機関長



- ★一般的に数十人の営業職員が所属する機関（営業所）の責任者として、機関全体をマネジメントしています。
- ★営業職員一人ひとりがお客さま本位の販売・サービス活動を実践できるよう、日ごろから育成・指導を行っています。

営業職員



- ★企業や家庭を訪問し、お客さまの意向をお聞きしながら、最適な保障を提案（コンサルティング）しています。
- ★生命保険は長期にわたる契約であるため、販売時だけでなく、ライフサイクルに沿ったメンテナンスや継続的なお客さまサービスを行っています。

内勤職員

※総合職、一般職、契約社員など



- ★内勤職員が携わる仕事には、営業サポートをはじめ、契約管理・保険金支払い、資産運用、企画、人事などがあります。
- ★部門・所属ごとに役割やミッションが異なる中、一人ひとりが専門性をもって業務に従事しています。

活動（業務）

- 営業職員一人ひとりへのきめ細やかな指導・サポートや、能力向上に向けた適切なアドバイスをする
- 地域社会と密着する中で得られた情報を活用し、販売・サービスの向上等につなげる
- お客さまの声を踏まえ、商品・サービスの改善に向けて会社に提言する

- 環境変化にも柔軟に対応し、継続的かつきめ細やかなお客さまサービスを提供する
- お客さまからのお申し出や苦情に、誠意をもって迅速に対応する
- 高いコンプライアンス意識をもって、正しい販売・サービス活動を実践する

- お客さまの視点に立った業務の実践と、その改革・改善に不断に取り組む
- 高いコンプライアンス意識をもって業務を遂行し、企業倫理の確立に貢献する

能力

- 営業職員とビジョン・目標を共有し、リーダーシップの発揮を通じた一体感ある機関運営を行うための、マネジメント力をもつ
- 営業職員への的確な指導・アドバイスをを行うための、コミュニケーション力、コンサルティング力、マーケット分析力をもつ

- お客さまと長期にわたり良好な関係を築くための、ビジネスマナーやコミュニケーション力をはじめとする基礎的能力をもつ
- 最適なコンサルティングを提供するための、十分な知識・スキルをもつ

- 創造性豊かな仕事をするための、専門的・実務的な知識・スキルをもつ
- 生活者の視点やグローバルな視点など、多面的な視点から事業のあり方を考え、産業・企業の持続的な発展につなげるための、構想力・課題発見力をもつ
- 多様な価値観を尊重しつつ組織力・チーム力を高めるための、コミュニケーション力・リーダーシップをもつ

意識

- 生命保険の意義・重要性を深く理解し、仕事への誇りと高い使命感をもつ
- お客さまを想い、地域・社会を想い、働く仲間を想う、豊かな感性や社会性をもつ

労働組合の役割

- ◎従業員一人ひとりの「意識・能力・活動の好循環を通じた仕事のレベルアップ」の実現に向けて積極的に労使協議を行い、必要な対応を会社に要請 ※具体的な取り組み課題を裏面に記載
- ◎従業員が総力を挙げて役割発揮していくため、職種間や職場のコミュニケーションを促進・サポート
- ◎従業員からの相談に対応できる体制づくりを進めるなど、一人ひとりの役割発揮をサポート