

生保労連が提案する新たな営業職員制度モデル

お客さま・消費者(団体)・有識者・組合員の皆さんからの声をもとに作りしました。



お客さま・消費者の皆さんからの声

生命保険は家族の安心のために必要不可欠のものです。同時に長期で高額な買い物です。生命保険の種類も多様化し複雑になっており、だからこそ営業職員には消費者一人ひとりのニーズに合った保険を勧め、きちんと納得のいく説明をしてほしい。一人の営業職員が、契約したあとも長く親身になって継続的なアフターサービスをしてほしいが、短期で辞めてしまう人が多い。長く勤められる

ような仕組みや継続的な教育が必要でないか。保険の話だけでなく、人間同士で長くお付き合いでき、何でも相談できるような信頼できる営業職員を増やしてほしい。人間的に魅力があり、地域で活躍している人も多い。消費者からの苦情や相談などの実態を本社がしっかりと把握し、営業職員の日々の正しい営業活動に役立ててほしい。



有識者からの声

消費者にとって、営業職員が対面販売することのメリットについて、論理的にも実感としても納得してもらえようような生保営業がますます求められている。営業職員の「強み」は、顧客との距離の近さ、保険の販売特性とのマッチングである。営業職員の個々の経験・ノウハウを全体として共有化し、全体のレベルアップをはかることが重要であり、特に入社して自立するまでの教育と支援を充実させる必要がある。ターンオーバー(大量採用・大量

コンサルタントの方

退社)は社会的にもコスト的にも、また生命保険という長期の契約という性格からも問題があり、抜本的な改革が必要でないか。営業職員にとって、入社して早い時期に、生命保険が契約者の役に立っていることの経験あるいは感動・共感を通じて、仕事への誇りと使命感を育める教育が大切でないか。これからは個々人の目的・能力に応じたキャリアコースなどの選択肢を整備するとともに、働く人のライフサイクルや就労意識の変化等を踏まえた柔軟な営業職員制度も必要でないか。



組合員(営業職員)からの声

ご契約された保険がお客さまのお役に立ち感謝されたり、お客さまから励ましを受けたりするとき、営業職員の仕事に喜びと働きがいを感じる。お客さまから信頼され、「お客さま本位」の営業活動をいつまでも続けられるような制度運営と営業支援を充実してほしい。お客さまと長くおつきあひし、ご契約の相談やアフターフォローをしていくため

には、営業職員として長く勤められるような教育・育成や活動支援が重要であり、本社・支社の支援・協力をもっと強化してほしい。営業職員のライフサイクル・スタイル、働く意識や目的も多様化しており、働く人にとって柔軟で魅力あるキャリアコースや働く環境をつくってほしい。

営業職員制度モデルの提案のポイント



高いお客さま満足度を実現する営業職員制度づくり

働きがい・生きがいを実感でき活力ある営業職員制度づくり



営業職員とお客さまとの信頼関係 にもとづいたパートナー関係づくりがベース

「新たな営業職員制度モデル」を実現するためには、以下のような取組み課題があります。

登録前段階	育成段階	専門職制段階	営業職員に対するサポート体制
入社前・入社後相互選択の充実 現行の一般課程試験の充実 ・2段階選考制度の導入 登録前研修の充実 ・カリキュラムの充実 ・登録前研修の実施方法の見直し 登録時期の見直し	「2年間育成」の重要性の再認識 「2年間育成」のカリキュラムの充実 ・消費者相談・苦情に関する教育の実施 「2年間育成」終了後の「1～3年間のフォロー期間」の新設	複線型営業職員制度の充実 ・多様なキャリアコースの整備 ・育成・指導職制の充実 ・各職制の位置付けの見直し 教育・情報支援の充実 柔軟なワークスタイルへの対応	本社・支社・機関各レベルでのサポート体制の見直し 消費者の声のさらなる反映 育成・指導の充実 コールセンター、カスタマーボイスセンター等の整備・充実