

生保労連の今後の取組み

生保労連は、生保産業がお客さま・社会から共感・信頼を得られるよう、トータルビジョンの実現に向け、さまざまな課題にチャレンジしていきます。

- 国民の生活保障と密接に関わる生保産業で働く者の立場から、私的保障を一層活用した「公私ベストミックス」のあり方について提言・意見発信を行っていきます。
- お客さまに「安心」を届けるため、営業職員体制の充実・強化に取り組むとともに、今後の販売チャネルやサービス提供体制のあり方について検討の深掘りをはかっていきます。
- 労働組合の立場から、生保産業におけるCSRを積極的に推進していくとともに、事業の健全性確保に向けた研究・検討をさらに深めていきます。

生保産業のさらなる 役割発揮をめざして

～わたしたちが描く将来ビジョン～

生保労連加盟組合

アクサ生命営業社員労働組合	第一生命労働組合	※富国生命全国外野倶楽部
朝日生命労働組合	大同生命内務従業員組合	プ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
AIGエジソン生命労働組合	大同生命労働組合	プルデンシャル生命内勤社員組合
エイアイジー・スター生命労働組合	太陽生命内務員組合	マニユライフ生命労働組合
ジブラルタ生命労働組合	T&Dファイナンシャル生命労働組合	三井生命労働組合
住友生命労働組合	日本生命労働組合	明治安田生命労働組合
生命保険協会従業員組合	富国生命内務職員組合	

(※オブザーバー加盟)

- 生命保険は、遺族・老後・医療・介護等、各保障分野において社会保障制度と相互に補完し合い、国民の生活保障を支える役割を担っています。一方で社会保障制度をめぐる昨今の厳しい状況を踏まえると、生命保険が果たすべき役割は今後ますます重要になるものと考えられます。
- こうした認識のもと、生保労連では、2010年度に「生保産業の将来構想とビジョンに関する研究会」を設置し、明日の生保産業が担うべき役割について研究を進め、「生保産業のさらなる役割発揮に向けたトータルビジョン」を提言しました。

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 湯島三組坂ビル
TEL: 03 (3837) 2031 FAX: 03 (3837) 2037 URL: <http://www.liu.or.jp/>

全国生命保険労働組合連合会(生保労連)

生保産業では以下のような課題への対応が求められています

社会保障制度との関わり

- ライフサイクルにおける様々なリスクに対しては、「公的保障」と「自助努力」双方による備えが必要です。国民の将来に対する不安を解消するため、生保産業には積極的な役割発揮が求められています。

遺族保障

人口動態と就労環境の変化に伴い、保障ニーズが多様化していることから、ライフサイクルに応じたきめ細かな対応が必要となります。

医療保障

公的医療制度改革や高度医療サービスに対するニーズ拡大に伴い商品、サービスの充実に向けた対応が一層重要になります。

老後保障

高齢化の進展、公的年金改革の動向等に鑑みれば、魅力ある商品の開発や年金コンサルティング機能の強化に向けた対応が重要となります。

介護保障

介護保障ニーズの高まりに応じていくうえで独自の介護サービス提供体制の整備や、営業職員のコンサルティング力のさらなる向上が重要になります。

マルチチャネル化への対応

- 販売チャネルの多様化が進む中で、お客様のニーズや加入性向に応じた販売・サービス体制の構築が求められます。

- お客様にとって最も身近な販売チャネルである営業職員チャネルについては、

- ・コンサルティング能力の向上
- ・既契約者に対する丁寧なアフターサービスの提供
- ・若年層・女性へのアプローチ
- ・採用・育成のさらなる充実・強化

等の取組みがますます重要となります。

CSR(企業の社会的責任)の推進

- 生保産業は、金融機関としてグローバルな活動を行う一方で、地域・社会にも密接に関わっていることから、その事業基盤は広範囲にわたるとともに、高い公共性を有しています。

- こうした生保産業の事業特性を踏まえ、産業全体として社会的責任を果たしていくことが一層求められています。

生保産業に求められるCSR	経営の健全性確保
	生保産業を取り巻く社会との共存
	従業員重視の経営

お客さま満足度の向上

- 近年、消費者重視の気運が一層高まる中、お客さまとともに発展する生保産業の実現に向けた取組みがますます重要になっています。

- お客さまとの関係において、生保会社のサービスが特に注目されるのは以下の局面と考えられます。局面ごとにお客さまの声をとりいれながら、さらなる満足度の向上をはかっていくことが求められています。

加入時	ニーズに合致した商品・サービスの提供
加入後	適切なアフターサービスの提供
支払時	迅速・確実な支払
加入会社	加入会社に対する安心感の確保

課題解決に向けては、明日の生保産業が担うべき役割について確固たる将来像の構築が重要に

生保産業のさらなる役割発揮に向けたトータルビジョン

～生保産業の役割発揮と事業基盤強化の相乗効果を通じた お客さま・社会と生保産業との「WIN-WINの関係」をめざして～

地域・社会からの信頼が一層向上

「公私ベストミックス」を通じた安心できる生活保障の実現

～社会保障制度の補完的役割の強化に向けて～

わたしたちの提言

- ・国民一人ひとりのライフサイクルやニーズに沿った きめ細かな保障の提供を
- ・国民の万全な生活保障に向けた市場の開拓・深耕化を
- ・「公私ベストミックス」による 持続可能な財政・社会保障の確立を



お客さまとの信頼関係がより強固に

私たちは、こうしたビジョンに沿って取り組むことにより、お客さま・社会に一層貢献していきます。

お客さまの負託に応える販売・サービス体制の確立

～「マルチチャネル化」時代に対応して～

わたしたちの提言

- ・お客さま個々のニーズ・属性に応じたマーケット対応力の強化を
- ・生保販売・サービス提供の基軸として営業職員チャネルのさらなる充実・強化を
- ・営業職員チャネルをはじめとする各販売チャネルの特性・長所を活かす中、お客さまへの万全な販売・サービスの提供を



役割発揮を支える3つの事業基盤

「社会の公器」にふさわしい事業活動の実践

～CSRの一層の推進に向けて～

わたしたちの提言

- ・コーポレート・ガバナンス機能の発揮を通じた健全な事業基盤(業務面、財務面、企業倫理面等)の確立を
- ・すべてのステークホルダーから評価・信頼される生保産業づくりを
- ・健全な事業活動を支える従業員・職場文化の醸成を

お客さま・社会との信頼関係の構築

～お客さま満足度のさらなる向上に向けた取組みを通じて～

わたしたちの提言

- ・お客さまのニーズに沿った誠実なコンサルティングの実践を
- ・ご加入後の継続的な訪問を通じた加入商品の理解促進、ニーズ変化等の把握の徹底を
- ・加入会社に対する安心感の確保に向けた対応強化を

