

お客さまとのさまざまな接点

お客さま一人ひとりのコンサルタント、生涯設計デザイナー

第一生命では、営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。お客さま一人ひとりの「一生涯のパートナー」として、ともに生涯設計を考えるコンサルタント、という意味を込めました。全国で約4万名の生涯設計デザイナーが、お客さまのために活動しています。

the Voice

いつも仲間に支えられながら、
お客さまの喜びを考えてきました。

横浜支社 保土ヶ谷支部 関本 順子

生涯設計デザイナーになって37年目を迎えますが、その間時代はずいぶん変わってきました。経験だけに頼って、「昔はこうだったから」というやり方はしたくありません。お客さまや社会の変化に合わせて、最新の商品をしっかり勉強することを心掛けています。そうしないと説得力は生まれませんし、お客さまのためにもなりません。私が今までやって来られたのは、仕事が好きだから。それは、お客さまが好きということです。お客さまの「ありがとう」に癒されますし、私にも安心感を持っていただけています。そんな時、この仕事はずっと続けることが大切なんだな、と実感します。そして、私の周りには支えてくれる上司、同僚がいつもいました。支えてくれる人たちがいるから、明日もお客さまのために頑張ろうという思いを強く持つことができるのです。



the Voice

自然体でいることが、
私なりのコミュニケーションだと思います。

富山支社 黒部支部 村上 千秋

これまで営業の経験がなかった私が今までやってこられたのは、お客さまとの絆を大切に、保険だけの関係にとどまらずにお付き合いさせていただいてきたからだと思います。いつも聞き役に徹するのが私のスタイルで、自然体でお客さまのお話をうかがう、ということを中心にしています。遠くのお客さまもいらっしゃいますが、やはり訪問して顔を見ながらお話しするのが、ベストだと思います。顔色や口調から気持ちをくみ取ることができますし、お話ししているうちに新しいヒントが生まれたこともあります。お客さまと生涯にわたってお付き合いするということは、その間ともに成長していくことです。入社して18年になりますが、これからも双方向のコミュニケーションを大切にしながら、一緒に歩んでいきたいと思っています。



携帯パソコン eNavitで分かりやすいコンサルティング

生涯設計デザイナーは、モバイル通信機能を搭載した携帯パソコンeNavit(イー・ナビット)を使って、生涯設計の考え方、保険や商品の仕組みのご説明、サービスのご案内等を行っています。このeNavitには、生涯設計デザイナーのコンサルティングスキル向上のためのeラーニングシステムも搭載。生涯設計デザイナーが、お客さまにより分かりやすい説明ができるよう取り組んでいます。



ファイナンシャルプランナー

生命保険のご提案には、専門的な商品知識や税務知識が必要です。ご加入時はもちろん、保険金を受取る際に課税される税金や相続税に関するものまで、お客さまのご質問・ご要望は多岐にわたります。第一生命では、それらに迅速かつ的確に対応するため、CFP・AFPやFP技能士などのFP資格を原則有しているFP(ファイナンシャルプランナー)を全国に約400名配置しています。

また、平成20年度より総合FPコンサルティング部を教育部へ統合し、従来以上にFPが「生涯設計デザイナー」教育に携わることができるよう体制を変更しました。FP知識を全社で共有化し、より良いコンサルティングができる「生涯設計デザイナー」教育を充実させることで、お客さま満足の向上に貢献していきます。

なお、直接営業するFPの組織としてFP営業部があり、現在東京・名古屋・大阪に展開しています。

ニーズの多様化にお応えする代理店

近年、お客さまの保険へのニーズは多様化し、保障内容だけでなく加入の経路や方法にもさまざまな選択肢が望まれています。当社は、平成13年度に損害保険ジャパン、アフラックの代理店、平成14年度には銀行代理店への委託を開始し、代理店を通じた保険の提供を本格化しています。また、平成18年12月には、金融機関代理店向けに商品供給を専門に行う子会社を設立し、平成19年10月より第一フロンティア生命保険株式会社として営業を開始しました。

気軽にお立ち寄りいただける、ご来社窓口

全国約1,300ヶ所のご来社窓口では、担当者が対面でご契約のお手続きや保険のご相談に応じています。一部では営業時間の拡大も進めており、より身近で気軽にお立ち寄りいただける窓口を目指します。

the Voice

仙台総合支社 窓口担当

最近はインターネットや電話で簡便にお手続きを済ませたいというお客さまも増えていますが、窓口ではお客さまの質問に対して、分かりやすい資料を用いながら対面でご説明ができます。「窓口で説明を受け、安心して手続きができました」とお言葉をいただくこともあります。また、名義変更や入院給付金等の支払手続きだけでなく、新たに保険加入をご検討されているお客さまにも、「生涯設計」に基づいたご提案をしてご希望に応じられるよう努めています。



平日夜・週末も営業「生涯設計パーク」

「生涯設計パーク」は、営業時間を拡大した来店型店舗です。王子メトロピア店、東京大手町店に加え、平成20年4月に海浜幕張店、11月にララガーデン川口店を開設しました。「お客さまの身近な場所で、ご都合の良い時間にお気軽にご来店いただける」をコンセプトに、常駐の専門スタッフが、お手続きや契約内容のご説明のほか、結婚、出産、転職、住宅購入、退職など各ライフステージの備えなどにお応えしています。



■王子メトロピア店



■東京大手町店



■海浜幕張店

the Voice



海浜幕張店 篠田 佳保里 塩野 菜穂子 今田 理名子
(写真左より)

当社とのお客さまとの契約の有無にかかわらず、気軽にご相談やお手続きができる窓口を目指しています。「家計の収支バランス」など、ちょっとした疑問にも丁寧におこたえし、「ありがとう。来て良かった」など、お客さまから感謝の声をいただくとき、とてもやりがいを感じます。

より使いやすく更新されたホームページ

お客さまの利便性をより向上させるため、ホームページを平成20年7月に全面リニューアルしました。商品・サービスに関する情報提供、ご契約内容の確認、各種お手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる情報開示など、情報提供・サービスも一層充実。ほしい情報にすぐアクセスできるページになりました。このリニューアルでは、平成19年10月の消費者モニター懇談会にていただいたご意見なども踏まえています。このほか、情報提供・サービスの充実に向けて、平成19年9月より、「商品パンフレット」「ご契約のしおり一定款・約款」等のデジタルブックをホームページ上に掲載しています。また、平成20年8月からは、PDF版「生涯設計レポート」を閲覧いただけるサービスをホームページ上で開始しました(53ページご参照)。



第一生命ホームページ <http://www.dai-ichi-life.co.jp/>

高品質な対応を目指す「第一生命コールセンター」

「第一生命コールセンター」では、ご契約内容に関するお問合せをはじめ、死亡保険金や入院・手術給付金のご請求手続き等、全国からさまざまなご照会を電話により受付けています。お問合せ件数も年々増加し、平成19年度は122万件ものお問合せを承りました。コールセンターは、お客さまとの最も重要な接点の一つであるという認識のもと、高品質な対応を目指しています。具体的には、下記のような取組みを行っています。

お客さまの利便性向上への取組み

受付時間の拡大

従来の受付時間は平日の9時から17時まででしたが、平成19年11月より、平日は18時まで、土曜日は17時までに変更しました。

お問合せ数に応じた体制の整備

「お待たせしない(つながりやすい)」を実現するために、お客さま対応の体制整備に取り組んでいます。

生命保険料控除証明書(再)発行の早期化

毎年11月にお問合せが集中する生命保険料控除証明書の(再)発行を、お申出の翌日に発送できる仕組みを導入しました。

対応品質向上への取組み

「品質保証新宣言」の履行、コンプライアンスの遵守という面から、平成20年度より品質管理(クオリティアシュアランス)運営を本格的に開始しました。対応者以外の第三者(品質管理者)が、個別にお客さま対応の品質について「お客さまに正確なご案内が行えているか」「ご満足いただけているか」の視点で確認を行い、業務運営の向上に取り組んでいます。

the Voice

東海サービスセンター 名古屋コールセンター 中村 麻由美

オペレーター個々の対応品質向上とセンター全体のレベルアップを図るため、私たち品質管理者がオペレーターの対応内容を確認し、均質なサービスの提供に努めています。お客さまとつながった1本1本のお電話を大切に、「一生涯のパートナー」と思っていただけのような対応を目指していきます。



株式会社化専用コールセンターを開設しました

株式会社化に関するご質問・ご照会にお答えするため、平成20年4月、株式会社化専用コールセンターを稼働させました。ご加入の生命保険契約への影響の有無、株式の割当計算にあたってのご留意点などについて、日々お客さまからのご質問に対応しています。今後も、株式会社化に関する、より分かりやすいご説明に向けて取り組んでいきます。

