

職員との、絆



活気のある会社とは、職員一人ひとりが集まってまるで大きな生命体のように見えてくるものです。そのためには一人ひとりが個性を磨き、専門性を高められる環境が必要となります。第一生命が経営理念に掲げる「ご契約者第一主義」は、活力に満ちた環境でこそ貫かれます。働く喜びにあふれ、自分たちの仕事に誇りを持つ、まさに「人財」という表現にふさわしい職員の存在。この、人という財産があるからこそ、第一生命はお客さまとも社会とも、強い絆で結ばれているのです。

「生涯設計」を担う営業職員の育成

第一生命では、「一生涯のパートナー」としてお客さまの生涯設計を担う営業職員を、「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。

「生涯設計デザイナー」は、生命保険や多くのサービスを通じてお客さま一人ひとりの生涯設計をコンサルティングするための能力が求められます。そしてそれは、お客さまの最大のご満足を提供することへとつながっていきます。

当社は、創立110周年に向け、営業6ヶ年計画「サクセス110!!」を打ち出しました。丁寧で充実した研修体制を確立することで、一人ひとりがお客さまの視点に立ち、やりがいを持って知識・ノウハウの習得ができる「生涯設計デザイナー」として成長できるよう、全社一丸となって取り組んでいます。

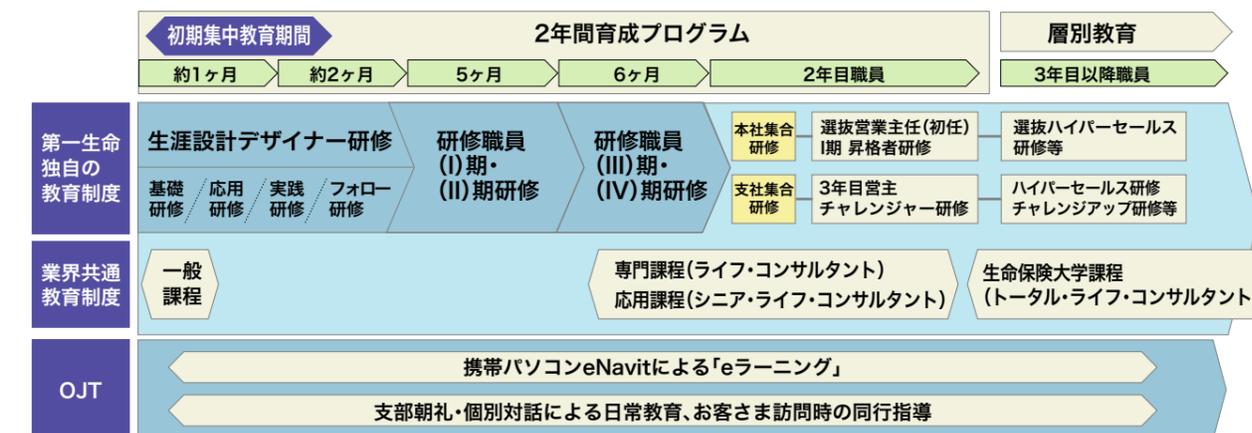


生涯設計デザイナーの教育制度

支社・支部における教育

第一生命では、入社後2年間で育成期間と位置づけ、「2年間育成プログラム」に基づく教育を展開しています。

生涯設計デザイナー教育体制



初期集中教育期間

第一生命では、一般課程試験合格後3ヶ月を「初期集中教育期間」と位置づけます。「生涯設計デザイナー」は、この期間に集中的に教育・研修を担当する「実践研修室」に入室して研修を受けます。今年度は、「実践研修室長」を全支社に配置し、教育スタッフとの連携を充実させて育成体制の強化を図っています。

この期間は「ご契約時」から「ご契約期間中」「お支払い時」にいたるまで、お客さま保護の観点から幅広く教育(マナー・コンサルティングスキル・商品・コンプライアンス関連・保全実務・保険金等請求お申出への対応等)を行っています。また、この期間の習得状況をテストで確認したうえで、営業活動を開始しています。

初期集中教育期間終了後

初期集中教育期間で修得した知識・ノウハウを再確認し、さらなるスキルアップを実現するため、「2年間育成プログラム」に基づき、1～2年目職員に対する「研修職員(I)期・研修職員(II)期研修」「研修職員(III)期・研修職員(IV)期研修」「3年目営主チャレンジャー研修」等の教育・研修を実施。この期間修了後も、3年目以降職員に対して課題別・層別の教育・研修を実施しています。なお平成21年度より、お客さま保護の観点からコンプライアンス・既契約フォロー等の知識を中心とした継続・反復学習を目的とする「継続教育制度」を、すべての「生涯設計デザイナー」を対象に導入し、さらなる育成強化を図ります。

主な教育カリキュラム	
生命保険の意義	生命保険の意義・重要性、生命保険営業の役割の重要性理解
eNavitの活用	お客さまへのコンサルティングに必須となる携帯パソコンeNavitの活用法習得
訪問スキル	マナー、コミュニケーションスキル等、お客さまを訪問するうえで必須となるスキルの習得
提案スキル	生涯設計の考え方、社会保障制度等、お客さまへのコンサルティング・商品提案を行ううえで必須となるスキルの習得
コンプライアンス	募集ルールやお客さま情報取扱等のコンプライアンスに関する知識の理解
商品	お客さまニーズを踏まえた商品ラインアップ、および商品知識の理解
新契約・保全実務	申込みに際しての一連の手続きの理解 お客さまから保全手続き、保険金・給付金請求手続きのお申出を受けた際の的確な対応

業界共通試験

知識レベルの向上に向けた対応の一環として、生命保険業界共通試験への取組みを推進。社内資格として「生涯設計デザイナー資格」も設け、その上位資格昇格を目指す中でより高度な専門知識を習得し、毎年多数の合格者を輩出しています。

平成19年度 業界共通試験合格者(内勤職員・代理店を含む)	
専門課程試験合格者	11,492名
応用課程試験合格者	4,444名
生命保険大学課程試験合格者	3,533名

「生涯設計デザイナー」が「一生涯のパートナー」となるためには、「お客さまの声を聞く力」が大切な要素です。

支配人 大宮支社長 太田 せつ子

保険の営業では、お客さまに保険そのものに対する関心を持っていただくことが必要です。本当に困ったとき、必要なものは何かを気づいていただくのも営業力。それには「考え方を聞く」姿勢や、アドバイス・提案をすることが大切です。この人なら相談できるという、お客さまとの信頼づくりを心掛けることです。お客さまの「一生涯のパートナー」になるということは、自分にとっても長いパートナーであるわけです。折に触れ「ありがとう」と言っただけの関係を保ち続けてもらえたらと願っています。

また、営業職員は女性が多いので、いろいろなことにチャレンジしてほしい。女性視点の提案は会社にとってもプラスになります。いつも探究心を持ちどうやったらいいのかを考え、工夫しながら目標に向かい、仕事をやり遂げて大きな達成感を味わい、また次にチャレンジすることで、誰でも大きく伸びていくでしょう。私も、夢に向かい、目先の目標にひとつずつチャレンジしていきたいと考えています。



the Voice

日常業務を通じた教育・研修

職場内教育

支部長・副支部長等の指導者層による個別の研修・帰社後の指導、お客さま訪問時の同行指導を通じて、日常的に教育を行っています。

携帯パソコン「eNavit」を活用したシステム

●説明ガイダンス機能

携帯パソコンeNavitでは、「ライフサイクルに合わせたリスクと備え方」「保険の仕組み」「商品」「サービス」等について、お客さまと対話しながら画面上で説明できるメニューを提供。特に、お客さまに分かりやすく保険金・給付金請求手続きの説明ができるナビゲーションシステムの積極活用を推進しています。

●オンカメラトレーニング

営業マナー、コミュニケーションスキル向上のため、「オンカメラトレーニング」を導入。eNavitの小型カメラを活用し、自身のロールプレイングを録画・再生して自己チェックをすることで、トレーニング効果を高めています。

●学習機能

eNavitには、商品・サービス・コンプライアンスなどについて学習できる機能があります。教材で学習し、テストで理解度を繰り返しチェックすることができます。

DVD教材、テレビ会議・研修システム

すべての生涯設計デザイナーに均質的な教育が行えるよう「DVD相通」を毎月提供。また新人向けの保全実務・募集ルール等に関するDVD教材も提供しています。加えて平成20年7月より、本社・支社を結ぶテレビ会議・研修システムを導入しました。

本社集合研修

全国から選抜された生涯設計デザイナーによる本社集合研修を実施し、専門的かつ実践的な教育を行っています。平成20年度は、「選抜営業主任(初任)1期昇格者研修」「選抜ハイパーセールス研修」「トップリーダー研修所」「『夢クラブ』キャリアステップ研修(72ページご参照)」等を実施しています。

the Voice

「お客さまのため、職員のため」のスタンスを徹底。

横浜支社 保土ヶ谷支部
営業部長 坂口 太

営業職員一人ひとりの努力が、私たちの会社を支えています。ですから、それぞれの個性を発揮し、コンサルティングのできるサービス力と商品知識を身につけることが第一と考えて指導しています。お客さまのため、という気持ちを「軸足」にしていれば、自分の営業成績にも反映します。結果としてそれが全体のためになることを実感してほしいと思います。



the Voice

指導方針は、素直に、飾らず、人間味豊かに。

渋谷総合支社 二子玉川支部
支部長 加藤 雅子

お客さまとのコミュニケーションが、この仕事の喜びとやりがいです。お客さまの満足度向上のため、また営業職員がいきいきと働くためにも営業成績だけではなく、人間味あふれる対応を大切に指導しています。営業職員はお客さまから信頼を得ることでプロとして成長していきます。お客さまに第一生命を選んで良かった、と思っただけの職員に育ってほしいですね。



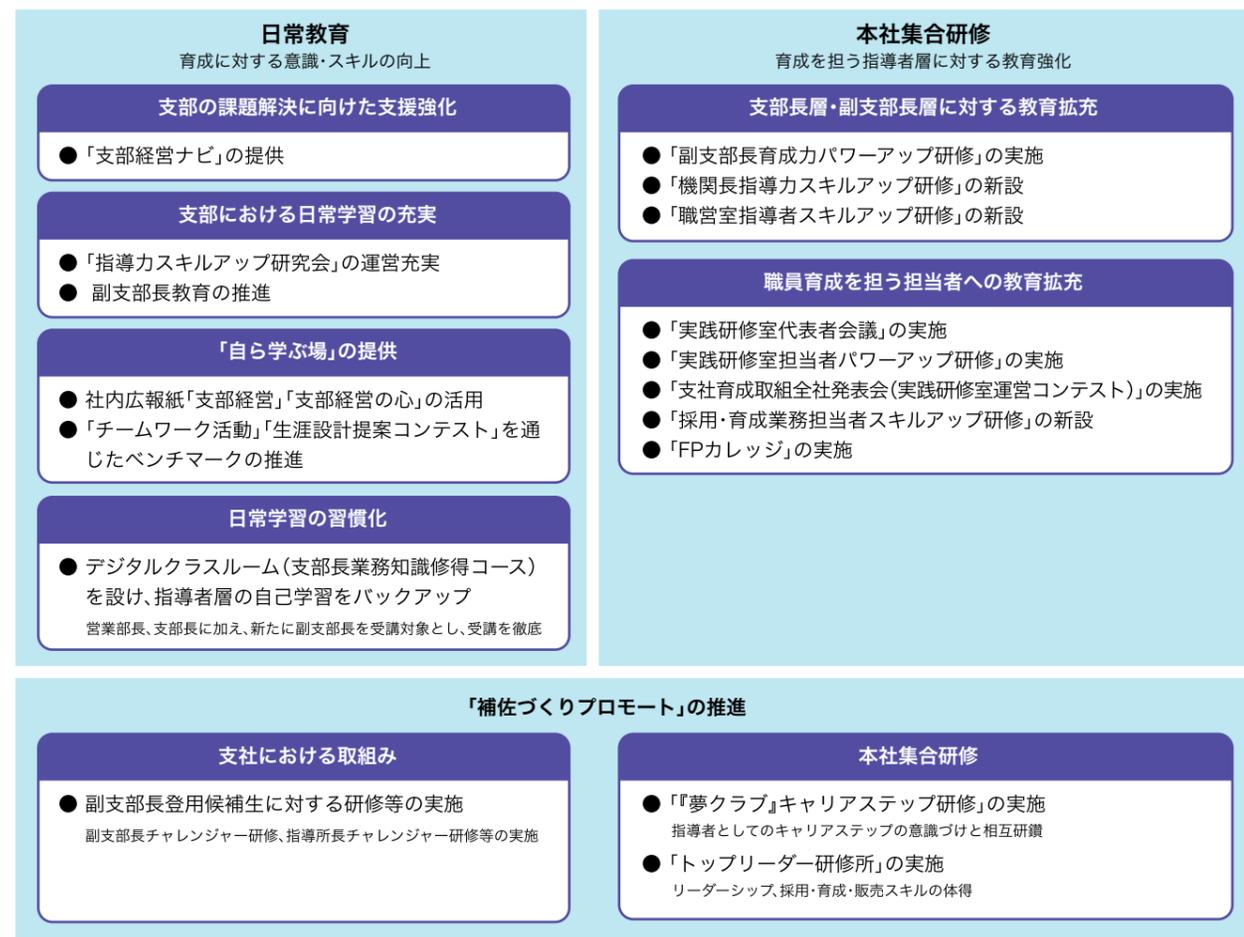
指導力のレベルアップを目指して

指導者層(支部長・副支部長)の能力開発

「生涯設計デザイナー」の人財育成には、支部における指導者層(支部長・副支部長)が、重要な役割を果たしています。第一生命では、指導者層の能力向上を実現する場として、各支社にて「指導カスキルアップ研究会」を実施しています。平成20年度より、支部長のパソコン内に「自ら学ぶ」手助けとなる「支部経営ナビ」を提供し、支部での課題解決の支援、朝礼や帰社後の指導で活用しています。また、自己啓発ツールとしてeラーニングによる「デジタルクラスルーム(支部長業務知識修得コース)」を提供し、指導者層の自己啓発支援を行っています。

本社集合研修にも力を入れており、指導者層の指導力強化を目的とした「副支部長育成力パワーアップ研修」を開催しています。また、次代を担う指導者層を育成するための「『夢クラブ』キャリアアップ研修」を平成19年から開催しています。全国から選抜された「生涯設計デザイナー」に、指導者としてのキャリアアップを意識させ、相互研鑽を図る場として運営しています。

【指導者層の教育方針】



機関経営職候補生の能力開発

第一生命では、平成19年度より「機関経営職候補生」制度を開始しました。機関経営職候補生とは、主に「経営能力」や「対人折衝能力」を磨き、育成期間修了後、支部長として営業拠点をマネジメントしていく職種となります。生涯設計デザイナーを幅広く指導できる力強い支部長を育成するため、5年間にわたる教育カリキュラムを用意しており、経営のプロフェッショナルとして成長できるよう取り組んでいます。

活動内容	身につける知識・スキル
I期 1年目	<p>導入研修</p> <p>社会人のマナー・第一生命の職員としての基礎知識・商品知識</p>
	<p>リーテイル分野保険販売活動 保険・金融関連知識研修、モバイルパソコン活用</p> <p>個人保険販売力を身につけます 対人折衝能力、コンサルティング能力、プレゼンテーション能力</p>
II期 2年目	<p>専門知識研修</p> <p>FP知識、税務・財務知識、金融経済知識、法人開拓手法</p>
	<p>ホールセール分野保険販売活動 法人トップとの折衝、マーケット開拓</p> <p>企業保険販売力を身につけます 法人コンサルティング能力、マーケット開拓力、企業体保険知識</p>
III期 3年目	<p>支社業務 販売分析、営業戦略立案</p> <p>支社業務を通じて幅広い視野を身につけます 市場分析力、情報活用能力</p>
IV期 4年目	<p>支部育成業務 組織運営補佐、営業職員の指導・育成、市場調査、商品販売戦略の企画・立案</p> <p>支部長の補佐として支部を運営する能力を養います マネジメントスキル、マーケット開拓力、市場分析力</p>
V期 5年目	<p>最終研修</p> <p>支部長としての知識・能力を研鑽します</p>
6年目	<p>原則「支部長」として全国配置</p>

the Voice

「気づいたら手を差し伸べられる」指導者を育てていきたい。

業務人財開発部 第一オフィス 営業部長 渡邊 勝吉

この部署では、現在入社2年目までの機関経営職候補生150名が研修を受けています。現代に育った若者たちですから、指導方法にも工夫が必要です。まずは「ほめる」こと、「いつも見ている」こと。むやみに厳しい指導をする時代ではないですし、こちらが常に気にかけていることが、彼らのやりがいにもつながるわけです。それと同時に、生命保険の意義とコンプライアンスの重要性は、徹底して教え込んでいます。

指導者としての大切な資質は、営業職員の気持ちが分かるということ。人の喜びや悲しみによく気づき、手を差し伸べることができる人間になってほしい。現場にはベテランの営業職員も多いですから、人生の先輩として尊敬の念を持つことも必要です。職員とともに考え、人として大きくなれば、強い組織も作っていきける「人財」になると確信しています。



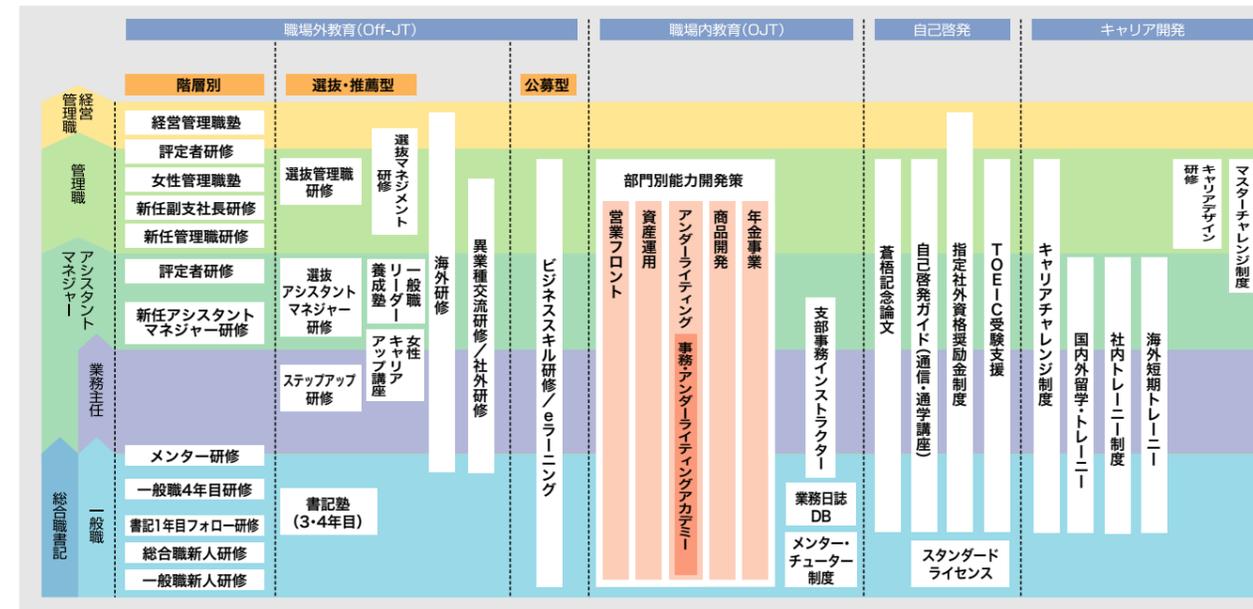
内勤職員の活性化

お客さまに選ばれ続ける会社となるためには、役職員一人ひとりが「お客さま本位」の価値観を共有し、競争力強化のための「プロフェッショナル」と総合力発揮のための「チームワーク」を、同時に追求することが必要と考えます。当社は、このキーワードを核に、職員一人ひとりの自律的な能力開発を多面的に支援するため、さまざまな育成・研修プログラムを用意しています。



多面的な能力開発の支援体制

能力開発体系では、①職場外教育、②職場内教育、③自己啓発支援、④キャリア開発支援を4つの柱としています。



職場内での新入職員育成(OJT)

メンター制度 総合職新入職員の配属に伴う不安の軽減を図るため、「メンター制度」を導入しています。新入職員1名につきメンター1名をつけ、仕事面や生活面などについてアドバイスをし、上司と連携をとりながら「1年後のあるべき姿」を明確にしたうえで計画的に育成していきます。

チューター制度 一般職新入職員の公私にわたるパートナーとして、「チューター制度」を導入しています。具体的には、同じ担当である先輩一般職から、「社会人としての基本動作」、「仕事をしていくうえでの基本動作」の指導を行います。

the Voice

メンター
柏支社 古塚 大介 (写真左)

一つひとつの仕事の意味や背景について、自分で考えながら行動するよう指導しています。また、最も年の近い先輩として、何でも気軽に相談できるような雰囲気づくりを心掛けています。私自身も、後輩からの質問で自分では考えつかなかった問題点に気づくなど、良い刺激を受けています。



新入職員
柏支社 細川 典慶 (写真右)

「新人らしく元気よく!」「周囲の信頼を得るため何をすべきか、常に考える」と日々厳しい指導を受けています。「今の自分の力で組織に貢献できることは何か」という意識を持って仕事に取り組めるようになってきました。また、仕事以外のさまざまな相談にも乗っていただき、非常に頼りになる先輩です。

さまざまな機会での職場外教育(Off-JT)

社外研修 経営戦略策定、論理的思考力、マネジメントなどのスキルを体系的に習得し、個々の能力開発を図ることを目的として派遣しています。

the Voice

ビジネスプロフェッショナルの経営戦略研修
国際業務部 殿島 琢也



他企業の実例を用い、実践的な戦略思考を身につけられました。さまざまな企業の参加者との議論が行われ、柔軟な思考過程やスキルを伸ばすことができましたと思います。

異業種交流研修 異業種の他社ビジネスパーソンとの交流・討議を通じて、先入観や固定観念を打破し、自己変革を実現することを目的として派遣しています。

the Voice

ロジカルコミュニケーション研修
契約サービス部 高山 史子



会話をロジカルに進める手法をテーマに、他企業からの女性参加者とグループ対話を進めました。この研修に参加することで視野も広がり、働く女性としての思いも共有できました。

キャリア開発と自己啓発支援

キャリアチャレンジ制度 「自ら志向する職務にチャレンジする職員」に対し、公募という形でチャレンジの場を設け、職務選択の機会を幅広く提供しています。

the Voice

札幌総合支社 宮崎 雅子



検査部で支社検査を約6年担当しました。全国で女性職員が頑張る姿を見て勇気づけられ、積極性が増しました。無駄な仕事を省くポイントも学び、現在の業務効率化に非常に役立っています。

社内トレーニー制度 主に一般職を対象に、社内業務トレーニーを通じて他担当業務や関連業務を経験し、業務知識の拡大、幅広い視野を身につけることを目的としています。

the Voice

営業人事部 水野 由加里



入社以来お客さまと接することがなかったので、コールセンター業務に応募しました。大切なお客さまが数多く存在することや、お客さまのお申出に対し適切な対応をすることの重要性を実感しました。

グローバル人材育成 専門スキルだけでなくグローバルな視点を持つ人材育成のため、海外派遣、海外留学・トレーニーとしての派遣を積極的に行っています。

the Voice

米国AFLACへ
営業開発部 西 友一



半年間、AFLAC米国本社にて代理店チャンネルを活用した営業戦略業務に携わりました。外国市場でのチャンネル戦略を学びつつ、AFLAC社員の豊かな発想力に非常に刺激を受けました。

蒼梧記念論文 創立者矢野恒太の生誕百周年を記念し、昭和41年に創設された社内論文制度です。業務の中で発見した課題に対し、解決策を論文として提言することにより、職員一人ひとりの課題解決力の向上を図ります。

平成19年度 最優秀賞

テーマ：「連結経営時代の経理部門のあり方」
収益管理部 稲富 秀人 / 野地 裕敬

ダイバーシティ・マネジメントの推進

第一生命は、人事部内に設置していた「イコール・パートナーシップ推進室」を平成20年4月1日付で「ダイバーシティ推進室」と改称し、「ダイバーシティ・マネジメント」の取組みをさらに強化し、多様な人財が個性と能力を発揮できる会社づくりを推進しています。具体的には、「女性の活躍推進」「障がい者雇用の促進」を柱に据え、それを支える「ワーク・ライフ・バランスの推進」、「ダイバーシティ・マネジメントの定着に向けた職員の意識改革」に取り組んでいます。

女性の活躍推進

第一生命では、「ポジティブアクション(女性職員の活躍推進に向けた取組み)」を掲げ、職員が男女の性別にかかわらず活躍できる環境づくりを目指しています。

積極的な役職登用を継続実施 平成20年4月に、初めて一般職から1名を部長に登用するとともに、22名を管理職に登用しました。今後もキャリアアップを目指す女性職員を支援し、職掌に関係なく積極的に役職登用を行っていきます。

役職者に占める女性職員の割合		
	女性職員数	女性の占める割合
経営管理職	4名	0.9%
管理職	144名	5.6%
支部長・支部長補佐	3,023名	72.6%
アシスタントマネジャー・業務主任	1,356名	52.0%

<平成20年4月1日現在>

女性総合職の積極的な採用 これまでの女性活躍推進に向けた取組みの効果もあり、総合職採用者に占める女性の割合は平成20年度に3割を超えました。学生向けセミナーでは、ロールモデルとなる先輩とのディスカッションや男性管理職から見た当社の女性の働き方についての話を通して、当社でのキャリアイメージを描いてもらえるような取組みをしています。

総合職新卒採用者全体に占める女性の人数・割合		
	女性職員数	女性の占める割合
平成18年度	23名	18.0%
平成19年度	37名	24.8%
平成20年度	43名	34.7%

一般職の職務領域の拡大 コンサルティング業務(RM、FP等の営業フロント業務)、支部事務インストラクター(経験の浅い支部勤務職員の育成を担う業務)等、従来の職務分野にとらわれず、一般職の職務領域を拡大してきました。現在、コンサルティング業務には約300名、支部事務インストラクターには約130名が従事しています。

※RM：Relationship Management(法人営業)

the Voice

一般職から初めての経営管理職として、一般職ならではの強みを活かしていきたい…。

FP営業部 財産コンサルティング営業室長(部長) 渡邊 寿美恵

私が統括する財産コンサルティング営業室では、主にシニア層・富裕層のお客さまを対象に資産運用・相続といった幅広い提案を行っています。メンバーはすべて女性です。平成17年に「イコール・パートナーシップ推進室(現・ダイバーシティ推進室)」が設置されてから、さらに管理職への登用が進み、たくさんの女性管理職が生まれています。また、女性が仕事と家事・育児を両立できるような支援制度も、いろいろ充実してきました。こういった制度を活用しながら、お客さま対応や実務を知る一般職としての能力を発揮して、仕事に活かしていける女性を増やしたいと思います。私自身子育てや介護も経験していますので、一人ひとりの部下をきめ細かく見つつそれぞれの事情をくみ取って、業務に差し支えない範囲で支援制度を活用して運営するように心掛けています。女性が生きがいを持って働きやすい環境を作るためにも、ダイバーシティ・マネジメントは、これからの組織運営に欠かせない視点だと思いますね。



女性のための能力開発支援

女性職員のキャリアアップ・能力開発を支援するため、体系的な能力開発プログラムを構築しています。

営業職

女性指導者層対象

女性支社長・営業部長の会

選抜副支部長研修

副支部長育成カパワーアップ研修

営業職員対象

「夢クラブ」キャリアステップ研修

トップリーダー研修所

女性支社長・営業部長の会

全国の女性支社長2名・営業部長47名を対象に運営され、「女性支社長・営業部長としてのさらなる研鑽」「次代を担う女性指導者育成」という二つのテーマを掲げ、実施しています。



「夢クラブ」キャリアステップ研修

将来の支部長補佐候補生に対して、昇格に向けたインセンティブを高める目的で実施しています。平成20年度研修には、各支社より選抜された509名が参加しました。



内勤職

女性管理職塾(平成19年度から)

一般職リーダー養成塾(平成18年度から)

女性キャリアアップ講座(平成19年度から)

ステップアップ研修(平成20年度から)

女性管理職塾

女性活躍推進が経営課題であることを認識し、自ら管理職という立場でどのように推進に関わっていくかを考える課題解決型の研修を実施しています。



一般職リーダー養成塾

次の管理職として期待する一般職を選抜し、育成するプログラムです。すでに49名が受講し、そのうち17名が管理職に登用されています。



the Voice 支社のお客さま対応の責任者であるCS推進統括部長に、一般職の女性管理職2名が任命されました。

お客さまのご満足には、毎日の積み重ねが大切と実感しています。

大分支社 川辺 由紀江

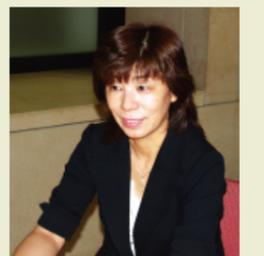
保険をご契約いただいてから保険金等をお支払いするまでの長い期間、お客さまをフォローし、ご契約を守っていくことがお客さま対応の仕事です。日々の電話や窓口対応での小さな心づかいが、未来の大きなご満足につながります。その積み重ねが大切と、いつも部下にも話しています。



「常に相手を大切にすることが大切」と心掛けています。

越谷支社 小川 有美子

今まで経験のなかったCS推進統括部長に任命され、最初は戸惑いました。しかし、周囲の方々の支えで、少しずつ自信が持てるようになりました。今は部下とともに勉強の毎日です。ご不満をお持ちのお客さまの対応もしますが、誠心誠意接することによりご満足いただいたときは、やりがいを感じます。



障がい者雇用の促進

第一生命では、ノーマライゼーションの理念を実現するため、ES・ダイバーシティ推進専門委員会を設置し、障がい者の方々の積極的な採用を進めています。また、入社後のフォロー面談、人事部でのヒアリングなどを通じて、働きやすい環境整備に取り組んでいます。障がい者雇用率は法定雇用率(1.8%)を上回っており、平成20年9月1日現在766名(第一生命チャレンジド(株)含む)の障がい者の方々が全国で活躍しています。

※ノーマライゼーション：障がいのある人もない人も社会の一員として、お互いを尊重し、支え合いながら、地域の中でともに生活する社会こそ当然の社会であるという考え方。



the Voice

前橋支社 堀越 武志

営業推進グループで諸資料の作成、企業年金の設計等を担当しています。私には視覚障がいがありますが、得意な数学やパソコンを活かして、自分に合った業務ができます。生活基盤が整い、仕事も家庭も非常に充実した毎日を送っています。

第一生命チャレンジド株式会社の取組み



■独身寮でのランドリー業務の見学風景

平成18年度に特例子会社の認可を受けた「第一生命チャレンジド株式会社」では、知的障がい者や精神障がい者を中心に積極的な雇用と職務開発に取り組む、平成20年9月1日現在38名の障がい者が働いています。グラウンドの整備・清掃、名刺印刷・スタンプ印作成、お客さまへの書類発送、日比谷本社内での喫茶業務、独身寮でのランドリー業務や清掃等、職務は多岐にわたり、また、職場実習生として特別支援学校の生徒の受け入れもしています。これらの取組みは高い評価をいただいております。行政関連や一般企業の多くの方が会社見学に訪れています。

多様な雇用体系

定年後再雇用の実施 保険商品が多様化・複雑化している中、職員が培ってきたスキル・経験等を定年後も発揮できる機会を設けています。

有期雇用社員制度の充実 さまざまな業務に従事している有期雇用社員について、正職員への登用制度の導入等、制度面での充実を実施しています。また、平成21年度からは派遣社員の直接雇用化を含めた「スタッフ社員制度」を新たに導入し、さらに制度の充実を図っていきます。

ワーク・ライフ・バランスの推進

第一生命では、職員が仕事と生活をバランスよく充実させることで、仕事にもやりがいや喜びを感じることができるよう、ワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでいます。育児・介護関連の制度は法定基準を上回るオリジナリティあふれる内容となっており、平成19年5月には「次世代育成支援対策法」に基づき、次世代の育成に向けた支援策に積極的に取り組んでいる企業として認定を受けました。



仕事と家庭の両立支援(ファミリーフレンドリー)制度の充実 最長25ヶ月まで取得できる「育児休業」をはじめ、こどもが小学校入学後最初の4月末日まで利用できる「育児のための短時間勤務」、こどもが小学校に入学するまで利用できる「チャイルドサポート休暇」、育児サービスの費用を補助する「育児サービス経費補助」、孫が誕生したときに利用できる「孫誕生休暇制度」など、充実した子育て支援制度があります。また、一般職が家族の転勤等により居住地の変更を希望した場合、通勤可能な所属への異動を認める「ふぁみりい転勤制度」で継続勤務を支援しています。

【平成19年度 各両立支援制度の利用者数】

育児休業取得者	615名
育児のための短時間勤務制度利用者	62名
育児サービス経費補助受給者	3,284名
ふぁみりい転勤制度利用者	41名

the Voice ふぁみりい転勤制度

大阪法人営業第一部 茂木 純子
平成19年4月に、ふぁみりい転勤制度で異動しました。希望勤務地で、異動前と同じ業務を担当しています。新しい職場では求められる役割も大きく、自分を奮い立たせることで成長できました。



仕事と家庭の両立支援に向けた風土づくり

両立支援に関する諸制度を理解できるよう、ライフイベント別にまとめた「両立支援ハンドブック」を配布しています。また、「両立支援相談窓口」を設置し、諸制度利用にあたっての悩みや不安の相談を受付けています。



年次有給休暇等の取得促進 ワーク・ライフ・バランスの実現のため、心身両面の健全性確保あるいは生産性向上のためのメリハリある勤務を実現できるよう、計画公休制度をはじめとした、休暇取得促進策を平成20年度より導入しました。

- ✦ **計画公休制度の新設**
年間3日間を「計画公休」として定め、確実に取得することを義務づけています。
- ✦ **ワーク・ライフ・バランス休暇制度の新設**
子の看護や学校行事、さらに介護、不妊治療、自己啓発、ボランティア等の理由により、「ワーク・ライフ・バランス休暇」を取得できます。
- ✦ **リフレッシュ休暇の拡大**
勤続の節目での長期休暇制度である「リフレッシュ休暇」の対象範囲を大幅に拡大しています。

心と体の健康

職員が十分に能力を発揮できるよう、心と体の両面へのサポートを行っています。定期健康診断のほか、各種検査や予防接種等の補助も実施しています。

メンタルヘルス対策

- ✦ **ライン管理者研修・階層別研修等においてメンタルヘルス対策に関する研修を実施**
- ✦ **予防の観点から“気づき”を促すためのセルフチェックを実施**
- ✦ **さまざまな相談窓口の設置**
 - 社内産業保健スタッフによる電話・面接相談(フリーダイヤル)
 - 社内診療所での精神科医による精神衛生相談
 - 社外専門機関による電話・対面カウンセリング(フリーダイヤル)
- ✦ **平成19年11月、情報誌『こころもカラダも「健康宣言」』を作成し、職員に配布**



社内コミュニケーションの活性化と価値観の共有化

「職員・会社の活性化」にとって不可欠なのは、職員一人ひとりが生命保険の役割を共通の価値観としてもち、大事にしていくことです。第一生命では、常に「職員の声」に真剣に耳を傾け、コミュニケーションの活性化と現場の経験・知恵をしっかり吸い上げ、共有化していくことを大切にしています。

対話重視型の双方向コミュニケーションの仕組み

経営層と職員とがダイレクトに対話し、その声を経営に反映させています。経営層と職員との一体感と、職員が常に仕事に対する誇りとやりがいを感じることができる、活気あふれる組織づくりに努めています。

「ネットワーク社長室」 社長と職員をダイレクトに結ぶ「情報の通り路」として、平成12年度よりイントラネットを活用した社長のホームページ「ネットワーク社長室」を開設しています。例えば株式会社化に向けた経営層の考えを「メッセージ」として職員にしっかりと伝えたり、年度始め行事や創立記念日といった節目における社長講話を「公式スピーチ」として全社で共有するなど、さまざまな情報をタイムリーに取扱っています。



	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
アクセス数(月平均)	20,225	18,837	23,708	23,771	25,822
質問・提案(年累計)	47	39	64	64	45

さらに、職員が「情報の受け手」であることにとどまらず、日頃の業務で感じた疑問や気づきを意見や提言として社長に対してダイレクトに伝えることもできます。

「役員と語る」 双方向コミュニケーションの一環として、経営層が自ら全国の支社や本社各部に足を運び職員とダイレクトに対話する「役員と語る」を、平成11年度から継続して実施しています。経営課題などを共有するとともに、日常業務を通じて職員が感じている疑問や問題意識をもとに自由な意見交換を行っています。特に、お客さまと接点を持つ職員からは、商品内容やサービス等に対するお客さまからのご意見に基づいた提言等が行われ、経営層にとっても貴重な気づきの場となっています。



■大阪サービスセンターでの「役員と語る」

the Voice 「役員と語る」に参加して

長崎支社 新長崎支部 池 佐和子

支部や支社での日常業務に関する質問に、社長自ら丁寧に回答いただきました。大変印象に残っているのは、新契約や保全の事務フローを思い切って改革し、お客さまと接する現場と本社との距離がより近い組織を目指すというお話です。私も日頃よりそうした距離の近さは大切なことと感じていました。今後もお客さまからの声、そして自分自身が気づいたことを会社へ提言し続けたいと思いました。



知の共有化

第一生命では、業務から得た経験や気づきを組織で共有していくことで、全社規模での「知の共有化」を図っています。その実現のため、独自のボトムアップの仕組みを構築しています。

全営業職員による「チームワーク活動」

営業職員が各営業拠点で所属している「チーム」をバックアップすべく、平成5年より全社を挙げて「チームワーク活動」に取り組んでいます。「チーム員全員が参画し、主体的に創意工夫する」「協力しあい、励ましあい、学びあうことでともに成長する」をコンセプトとして、営業活動や採用・育成における工夫とノウハウの共有化を実現していきます。



■「チームワーク2007」全社発表会(八王子支社)

新人教育の充実を図る「支社育成取組全社発表会」

営業職員の人財育成を担う中で、特に重要なのが実践研修室です。平成19年度までの「実践研修室運営コンテスト」をさらに発展させ、平成20年度からは実践研修室修了後の2年間育成プログラム全体に対して、支社育成指導者の取組みのベンチマーキングという目的をプラスした、「支社育成取組全社発表会(実践研修室運営コンテスト)」として実施しています。



■「実践研修室運営コンテスト」全社発表会(大宮支社)

営業活動の原動力「生涯設計提案コンテスト」

「生涯設計提案」に基づく提案の工夫を全社共有するため、専用の全社データベースも構築し取り組んでいるのが「生涯設計提案コンテスト」です。平成19年度は約4,300の事例をデータベースに公開しました。優れた事例は、毎年開催する全社発表大会や社内報・DVD等で共有化し、全国の営業職員の「活きた教材」として活用しています。



■「私の生涯設計提案2007」全国大会(千葉総合支社)

「New Best Way活動」で創意・工夫を発揮

平成4年度から内勤職員のグループによる「New Best Way活動」を実施しています。全国で約600のグループが日頃の問題意識に基づき業務品質や生産性の向上に向けた創意・工夫を行う取組みです。全社発表大会には社長を含む全役員、各所属の代表者が出席し、優れた取組みを顕彰したうえで、全社共有化が実行に移されていきます。



■「New Best Way 2007」全社発表大会(契約サービス部 収納保全課)

the Voice 「New Best Way活動」平成19年度最優秀グループ(契約サービス部 収納保全課)の取組み

契約サービス部 収納保全課 関野 直美

私たちの主な業務は、保険料のご案内と収納です。万一、残高不足等によりご指定の口座から保険料が振替えられなかった場合は速やかにお客さまへのご案内をしますが、今回はPDCAサイクルに基づき、保険料振替結果確認にいたるまでの業務プロセス改善に取り組めました。その結果、口座振替をご利用いただいているご契約のうち110万件について、振替結果判明までの日数短縮を実現、お客さまへのご案内やご照会に関するサービス体制の質を高めることができました。

※PDCAサイクル：計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)のサイクルに基づいた管理の仕組み。



ES調査をもとにした取組み

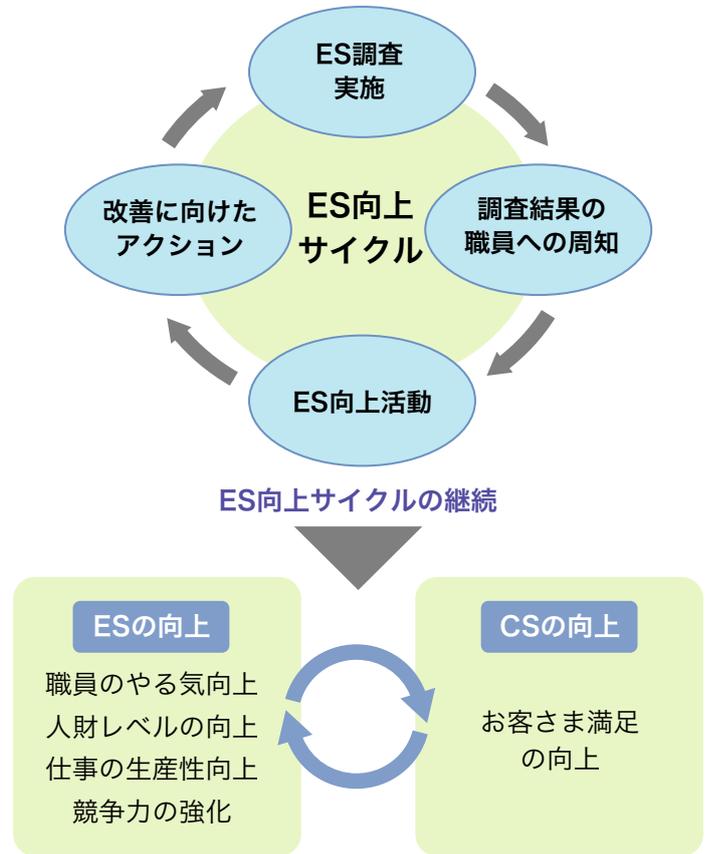
第一生命は、職員が個性と能力を発揮できる「活力と魅力あふれる会社」を目指すため、「ES向上」を経営課題の一つに掲げて、組織の活性化と職員のやりがい感の向上に努めています。平成17年度よりCSR推進委員会の専門委員会として「ES推進専門委員会」（平成20年度より「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」に改編）を設置し、ES向上に向けて実効性のあるさまざまな施策を進めています。

※ES：Employee Satisfaction（職員満足）

ES調査の実施

平成15年度より全職員を対象に実施。「職場風土」「人財育成」「仕事」など7つのカテゴリーに関する満足度や意識を把握するとともに、自由意見欄で職員の具体的な声を聞く仕組みも設けました。ES調査結果を通じて幅広い層の職員の思いや考えを把握することで、ES向上に必要な「気づき」を得ています。

また、各所属での課題の把握、具体策の検討等、自律的な取組みを促進するため、所属に対して調査結果のフィードバックを速やかにを行い、職場レベルでのES向上の取組みにも役立てています。



ES調査の結果をもとに実施した主な取組み

<p>課題</p> <p>公休取得率は改善しているものの、該当項目の満足度にはまだ改善余地がある。</p>	<p>ワーク・ライフ・バランスに向けた取組み</p> <p>【公休制度充実の観点から】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○計画公休制度の導入 ○特別指定休暇の対象拡大 ○ワーク・ライフ・バランス休暇制度の導入 ○リフレッシュ休暇の対象拡大 	
<p>課題</p> <p>生産性向上と業務改善を推進する必要があると認識しているものの、所属を挙げた取組みにいたっていないという意見が多い。</p>	<p>生産性向上に向けた取組み</p> <p>【業務改善の観点から】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務見直しによる総労働時間の縮減 ○職員の生産性意識の把握 ○各所属における生産性向上定着のための実行計画検討 ○職員からの提案に基づく業務プロセスの改善 	<p>【人財育成の観点から】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○人財のさらなる強化に向けた対応 → 課題解決型研修の導入による管理職の指導力強化 → 一般職のキャリアアップ支援策導入

Topics

- 日本経済新聞社の2008年「働きやすい会社」調査で当社は25位にランクされました。（日経産業新聞 平成20年9月1日付）
- 『日経WOMAN』平成20年5月号「女性が働きやすい会社ベスト100」で11位にランクされました。