

「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。

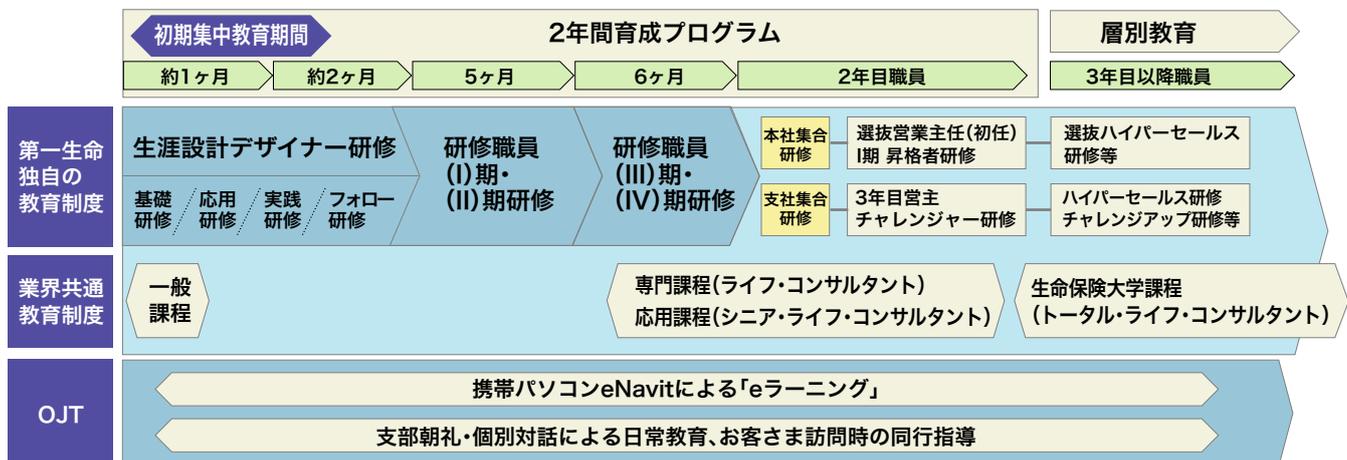


生涯設計デザイナーの教育制度

支社・支部における教育

第一生命では、入社後2年間を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。

