

## 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。

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。



	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

**「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。

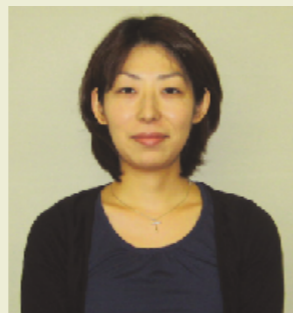


■大阪サービスセンターでの「役員と語る」

### 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、独自のポ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。

