

人財育成

お客様の「一生涯のパートナー」としてのスキルを磨くとともに、「プロフェッショナル」と「チームワーク」を兼ね備えた職員を育成しています。

生涯設計デザイナーの育成方針

「生涯設計デザイナー」は、お客様一人ひとりの生涯設計をコンサルティングするため、生命保険に関する専門知識に加えて、社会保障制度や税務等の幅広い知識を身に付け、お客様の期待にお応えすることが求められます。

こうした考えのもと、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、充実したコンサルティングとサービスが提供できる営業職員の育成に向けた教育を展開しています。

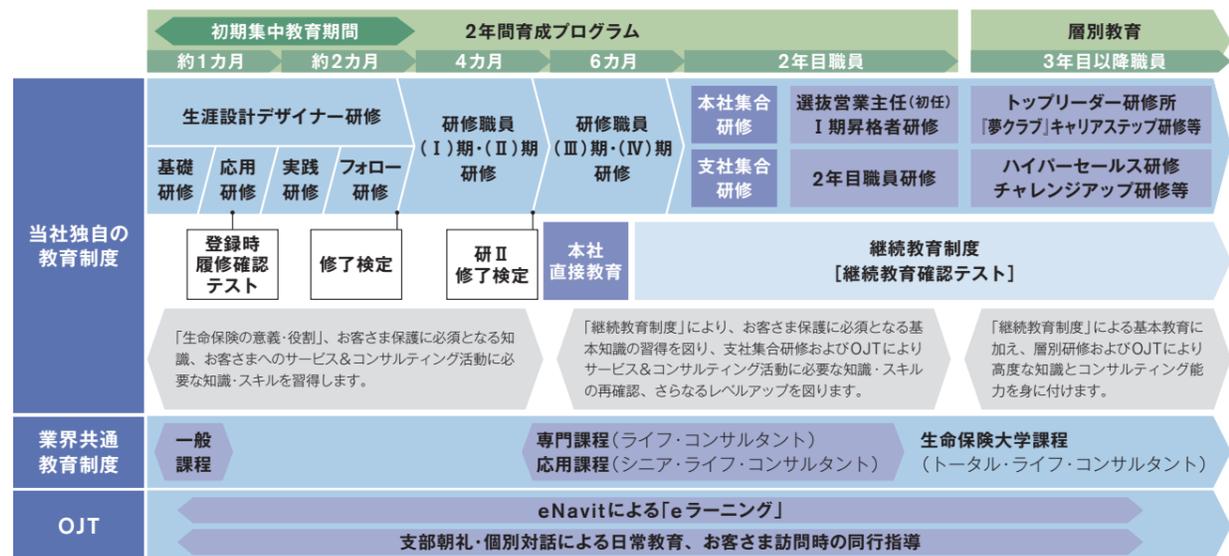
生涯設計デザイナーの育成プログラム

■2年間育成プログラム

入社後2年間を育成期間と位置付け、「2年間育成プログラム」に基づく教育を展開しています。

入社した新人は、生命保険募集人登録のために必要となるカリキュラムを履修するとともに、生命保険の意義・生命保険営業の役割を学びます。その上で、一般課程試験合格後3カ月間を「初期集中教育期間」と位置付け、専門の教育機関(トレーニングセンター)である「実践研修室」等に入室し、集中的に教育を受けます。

生涯設計デザイナー教育体制



初期集中教育期間は、お客様保護教育を中心とした「営業基本教育」とお客様向けの活動を中心とした「営業実践教育」の2本柱で運営しています。

その中で、お客様保護等の観点から必ず受講しなければならない課目は、研修実施に加えて、テスト形式で習得状況を確認した上で営業活動を開始しています。

実践研修室修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップを図るべく、本社・支社・支部が一体となって営業職員教育を展開します。

入社半年間の「生涯設計デザイナーフォロー研修」「研Ⅰ・研Ⅱ研修」を必須とし、以降は支社ごとに「研Ⅲ・研Ⅳ研修」「2年目職員研修」等を行い、生涯設計提案等コンサルティング能力アップに向けた知識・スキルの向上を図っています。3年目以降は、支社の市場性や職員個々の課題別に研修を展開しています。

支部では、支部長・副支部長といった指導者層により、実践的な教育を繰り返します。コンサルティングの個別指導や、お客様訪問時の直接同行指導(OJT)等を織り交ぜながら、日常指導を実施しています。

業界共通試験合格者 (平成20年度)	
専門課程試験合格者	12,888名
応用課程試験合格者	4,701名
生命保険大学課程試験合格者	8,627名

(内勤職員・代理店を含む)

■継続教育

当社の生涯設計デザイナーがよりお客様からの信頼・支持を得るためには、従来にも増してお客様本位、法令・社会的規範を遵守した行動が求められています。

「お客様に選ばれ続ける職員」の育成に向けて、当社では平成21年度より「継続教育制度」を導入しました。本制度は、生命保険協会統一の取組みですが、お客様のニーズを踏まえた販売・フォロー活動のさらなる推進に向け、生命保険協会で定められた内容に当社独自の教育内容を加え、eラーニングにより全営業職員に対する充実した教育を行っています。

継続教育制度における教育内容

	ご契約時	ご契約期間中	お支払い時
当社独自カリキュラム	お客様ニーズを踏まえた商品の教育 ●主力商品 ●特約 ●年金 等	情報提供の教育 ●ご契約者総訪問活動を通じた情報提供 ●更新を迎えるお客様への対応 ●証券到着確認訪問を通じた情報提供 等	適切な保険金等のお支払い ●お申出受付時の基本ステップ ●請求手続き時の注意事項 ●基本的なお支払事由 等
	ビジネスマナー		
生命保険協会標準カリキュラム	適正な保険募集 ●重要事項説明 ●意向確認 ●新契約手続時の留意点 ●募集時の禁止行為 ●募集資料の取扱い 等		保険金支払い等のアフターサービス ●アフターサービスの重要性 ●保全手続き時の留意点 ●適切な保険金・給付金の支払い ●お客様からの苦情への対応 等
	情報資産保護 ●個人情報の取扱い 等		
	コンプライアンス ●法令遵守の重要性 ●生命保険募集人が遵守すべき法令の概要 等		

機関経営職の能力開発

当社では、平成19年度より「機関経営職候補生」制度を開始し、現在約250名が在籍しています。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、各営業拠点をマネジメントしていく職種です。

生涯設計デザイナーを当社の人財へと育成することができる拠点長を全国配置するため、入社後5年間の研修教育カリキュラムを設定し、日々能力開発を進めています。

機関経営職の能力開発プログラム



the Voice

多様なお客様のご要望にお応えするためには、OJTも大切です

岡山支社 西大寺支部
井上 房子



当社では、入社時の研修から継続教育まで教育制度が充実していて、いつでも最新の知識を身に付けることができます。しかし、さまざまなお客様のニーズにしっかりと応えていくためには、机上研修に加え、現場でのOJTも大切です。入社してまだ日が浅い新人は、先輩と一緒に活動することでお客様のご要望をよくお聞きすることや最適なお提案をすることの大切さを学んでいきます。私も40年以上の経験の中で、お客様から学んできたことを一人でも多くの後輩に伝えたいと思い、一緒に訪問活動をしています。ひとりではできなくても、誰かと一緒ならできるともたくさんありますし、相談できる相手がいれば悩みも解決できます。

ともに働き、ときには悩み、互いに成長できる環境。第一生命はそんな学び舎でもあるのです。

指導者層の能力開発

指導者層(支部長・副支部長)は、「生涯設計デザイナー」の人財育成において重要な役割を果たしています。各支社にて「指導力スキルアップ研究会」を実施し、育成ノウハウの共有化・レベルアップを図っています。また、指導者層のパソコン内に過去から現在に至る教材・ツールや好事例を蓄積した「支部経営ナビ」を提供することで、これまで構築してきたノウハウをいつでも閲覧可能とし、支部における課題の自己解決を支援しています。

また、本社集合研修として、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、相互研鑽を通じ次代を担う指導者層の育成を図る「『夢クラブ』キャリアステップ研修」等を行っています。

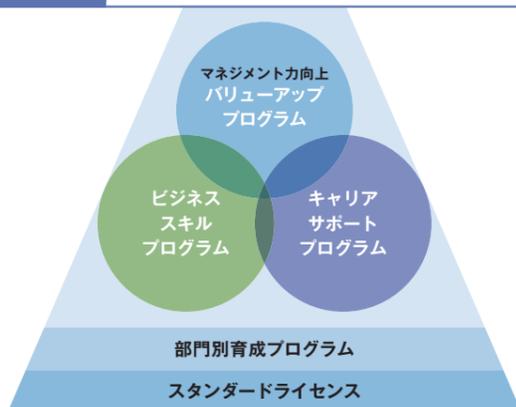
内勤職員の能力開発

育成・研修プログラム

当社は職員に求める人財像を「創造的課題解決型人財」と定義し、これを目指すべく、「第一生命Career Development Program (CDP)」にさまざまな能力開発制度を用意し、職員の自立的な能力開発を多面的に支援しています。全職員が人財価値向上に向けて積極果敢にチャレンジし、第一生命グループの新たな成長を支えています。

CDPの概要

創造的課題解決型人財
会社の持続的な成長を考え、これまでの前例に捉われないことと、創造的な視点をもって課題を発見し、部下を巻き込みながら率先して課題解決できる人財



主な能力開発制度

バリューアッププログラム	
ビジネスリーダー育成とダイバーシティ・マネジメントの推進を通じた人財価値向上への取組み	
ビジネスリーダープログラム	課題解決力強化、マネジメント力向上、リーダー層育成、キャリア形成等を通じて、創造的課題解決型人財を目指すための取組みです。
ポジティブアクションプログラム	さらなる女性の活躍推進に向けて、キャリアアップを目指す女性職員を支援するための取組みです。
グローバルプログラム	語学力向上を促進し、グローバルな視点を持って活躍できる人財の育成に向けた取組みです。

ビジネススキルプログラム	
金融ビジネスパーソンとしての基礎力を向上させるために、指名選抜型および公募制による自己研鑽を支援する取組み	
eラーニング制度	職員の自立的なビジネススキル向上への意欲を支援するために、自宅で学習できる制度です。 平成20年度受講者総数 1,154名 (うち総合職 648名、一般職 506名)
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。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で、職員一人ひとりの課題解決力向上を図ります。 平成20年度応募総数 238名 (うち総合職 175名、一般職 63名)

キャリアサポートプログラム	
職員が自立的にキャリアビジョンを描き、より付加価値の高い新たな職務へのチャレンジを支援する取組み	
社内トレーニー制度	短期間の社内業務トレーニーとして、他担当・他所属の業務を経験することで、業務知識・視野を拡大し、自らキャリアデザインを描く職員を支援します。 (平成20年度) 総合職 10所属 18名 一般職 56所属 465名
キャリアチャレンジ制度	自ら志向する職務に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。 (平成20年度) 総合職 公募職務 86分野 応募者数 43名 合格者数 16名 一般職 公募職務 82分野 応募者数 133名 合格者数 57名
国内外留学／海外トレーニー制度	生命保険事業における専門スキル・ノウハウに加え、国内外での留学や欧米保険会社等へのトレーニーによって、グローバルな視点を持ち、高度な専門知識を身に付けた人財を育成しています。
メンター制度	新入職員の不安軽減を図るため、新入職員1人につきメンター1名を任命し、仕事面・生活面のアドバイスをを行い、上司と連携をとりながら「1年後のあるべき姿」を明確にした上で計画的に育成しています。

the Voice

社内トレーニー(コールセンター)
社内トレーニーを通じて
お客さま本位の姿勢や
視野の拡大を図る



秋田支社
成田 幸代

他部署での経験を通じて幅広い視野を持った上でキャリアプランを考えたいと思ったことが、コールセンター業務への社内トレーニーに応募したきっかけです。今回実践的な電話対応スキルはもちろんのこと、お客さまと多く接することで、お客さまの視点に立ち、声をしっかりと「聴く」ことの重要性を再認識しました。今回の経験を自身に留めず、支社全体に伝え、より質の高いお客さまサービスを提供し、お客さま満足度の向上につなげていきたいと思っています。

the Voice

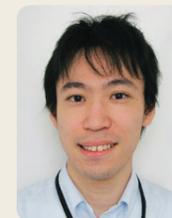
メンター
メンターとしての経験は
自身の成長にもつながる



総合審査部
三谷 洋介

周囲が業務に追われ多忙であっても、メンターとして気軽に相談や質問ができる関係を築くことを心掛けました。常に1年後のあるべき姿を意識しながら、定期的に振り返りを実施し、本人の課題を明確にすることができました。また、これらの経験を通じて人を育てることの重要性や難しさを知り、自身の成長にもつながりました。

新入職員
メンターからの
アドバイスを受け
成長を実感



総合審査部
畠山 倫

私の質問に対してどんなに忙しくてもしっかりと耳を傾けてくれ、またメンターからも積極的にコミュニケーションをとっていただきました。与えられた仕事をこなすだけでなく、その仕事の意味や背景を理解する必要性といった仕事上のアドバイスに加え、仕事以外の相談にも乗ってもらい、充実し成長を実感できる1年間となりました。

新入職員の育成

生命保険の社会的役割や当社の経営理念「ご契約者第一主義」等を理解し、社会人・第一生命人としての基礎を固め、創造的課題解決型人財への土台づくりを行うことを目的として、グローバル職員・エリア職員合同で新人研修を実施しています。

新人研修の概要

