

人財育成

お客さまの「一生涯のパートナー」としての資質・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、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、お客さま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デザイナー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年間は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、まず生命保険募集人登録に必要な所定のカリキュラムを履修し、生命保険の意義・生命保険募集人の役割を学びます。募集人登録後は「初期集中教育期間」として、「実践研修室」(専門的教育機関)等に入室し、3カ月間集中的に教育を受けます。カリキュラムはお客さま(利用者)保護を中心とした「営業基本教育」と、お

客さま向けのサービス&コンサルティング活動を中心とした「営業実践教育」の2本柱で運営します。特に重要な内容については適宜テスト形式を取り入れており、知識習得のみならず自身の振り返りの場を適切に設けることで、着実に浸透を図ります。

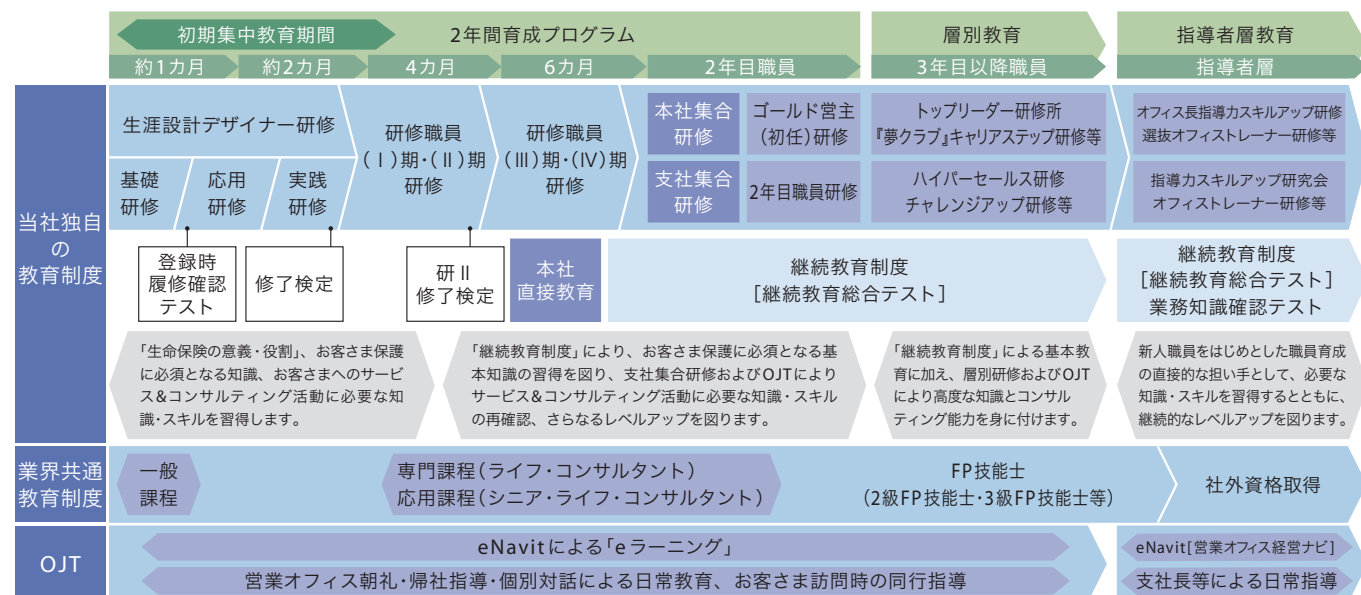
実践研修室修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップに向け、本社・支社・営業オフィスが一体となって教育を展開します。必須としている「研I・研II研修」を皮切りに、「研III・研IV研修」「2年目職員研修」等、マーケットに応じた独自性ある研修が支社ごとに運営されています。さらに3年目以降は研修テーマをより細分化することで、必要な知識・スキルが適切に身につく体制を確立しています。

営業オフィスにおいても、日常的にオフィス長をはじめとした指導者層による実践的教育が定着しています。コンサルティングの個別指導や、お客さま訪問時の直接同行指導等を織り交ぜながら、日常指導を実施しています。

試験種別	合格者数
専門課程試験合格者	10,962名
応用課程試験合格者	4,785名
生命保険大学課程試験合格者	7,259名

(内勤職員・代理店を含む)

営業人材バリューアッププログラム～プロフェッショナル&チームワーク～



■ 継続教育

当社の生涯設計デザイナーがお客さまからの信頼や期待にお応えするためには、法令・社会的規範を遵守することはもちろん、お客さま本位、お客さま(利用者)保護の視点に基づいた知識と行動が必要です。

「お客さまに選ばれ続ける職員」の育成のために、当社では「継続教育制度」に取り組んでいます。生命保険協会統一のカリキュラムに当社独自の教育内容を加えて、年間22回のスケジュールで全営業職員にeNavit(イー・ナビット)によるeラーニングを実施しています。当社独自カリキュラムは、お客さまの声を反映した販売活動・商品知識・お客さま満足の向上等の内容になっています。

総合営業職の能力開発

「総合営業職」制度はコンサルティング営業のスペシャリストを育成し、「生涯設計」の質を高めていくことを目的に設立されました。主に企業や官公庁にお勤めの方々を対象にコンサルティングを行い、お客さま一人ひとりに最適な商品やサービスを提供していきます。

当社では、総合営業職に対して幅広い知識やスキルを身に付ける教育体制を整え、入社1年目を基礎知識習得期間、2年目を提案力強化期間、3年目を自己キャリア形成期間と位置付け、4年目以降はコンサルティング営業のスペシャリストまたは指導者を目指し、段階的に能力向上を図っていきます。また、集合研修やOJTにより一人ひとりのキャリアビジョンの実現に向け教育・支援を行っています。

機関経営職候補生の能力開発

当社では、2007年度より「機関経営職候補生」制度を開始し、現在約300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「対人折衝力」を磨き、育成期間修了後はオフィス長として、各営業拠点のマネジメントを担当します。

生涯設計デザイナーを幅広く指導できる力強いオフィス長を育成するため、5年間にわたる研修教育カリキュラムを設定し、拠点経営のプロフェッショナルとして成長できるよう、日々能力開発を進めています。

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	お客さまニーズを踏まえた商品教育 ●主力商品 ●医療関係特約 ●個人年金 等	お客さまへの情報提供の教育 ●ご契約者オールコンタクト活動による情報提供 ●更新を迎えるお客さまへの対応 ●証券到着時の訪問を通じた情報提供 等	適切な保険金等のお支払いのための教育 ●お申出受付時の基本対応 ●ご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・コンサルティングの基本 ●ビジネスマナー ●社会保障制度等を踏まえたコンサルティング 等		
生命保険協会標準カリキュラム	適正な保険募集 ●重要な事項の説明 ●ご意向の確認 ●新契約手続き時の留意点 ●募集時の禁止行為 ●募集資料の取り扱い 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 ●適切な保険金のお支払い ●お客さまからの苦情への対応 等	
	情報資産保護 ●個人情報の取り扱い 等		
	コンプライアンス ●コンプライアンスの重要性 ●生命保険募集人が遵守すべき法令の概要 ●法令上の禁止行為 等		

VOICE

総合営業職の声)))

さらに高いレベルで成長し続けます

入社当初は知識不足で悔しい思いをしたこともありましたが、当社は教育制度が充実しているので、本社研修・社外研修の受講やFP資格取得等で積極的に知識を身に付け、自信につなげていきました。最近では、国際的な外部組織に入会し、周囲の高いモチベーションに刺激を受け、さらに自分を高めていきたいと感じています。

また後輩に対しても、自身の経験を踏まえ、日常的にさまざまなアドバイスをしています。当社は新人からベテランの職員まで常に成長し続けることができる会社だと思います。



首都圏営業本部
コンサルティング営業室
東京第二PT第一オフィス
秋山 良子

指導者層の能力開発

指導者層(オフィス長、オフィストレーナー)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。2010年度より、従来のオフィス長向け「指導力スキルアップ研究会」に加え、定例的にオフィストレーナー向け「トレーナー研修」を実施することで、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、指導者層には、さまざまなノウハウや教材等を集約したデータベース「営業オフィス経営ナビ」を提供し、指導者の自己課題解決を支援しています。

また、選抜された「生涯設計デザイナー」を対象に、キャリアアップ志向の醸成や相互研鑽を促す「『夢クラブ』キャリアステップ研修」等の本社集合研修を通じて、次世代を担う指導者層の育成も行っています。

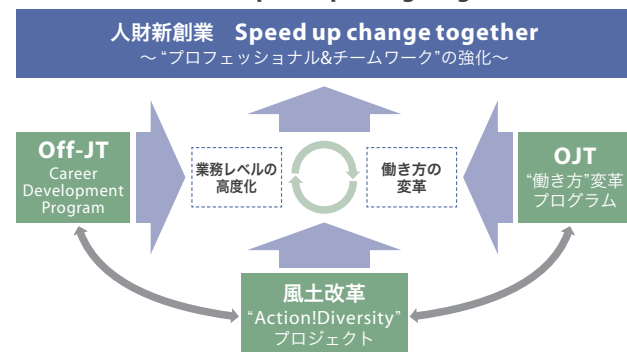
内勤職員の能力開発

求める人財像[課題解決型人財]

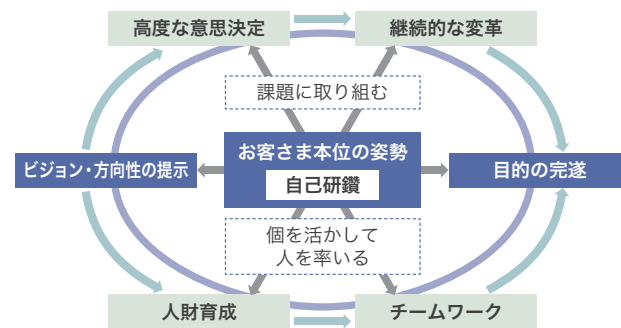
当社にとって最も重要な経営資源は「人財」であり、人財こそが他の追随を許さない「競争力」の源泉であるとの考え方のもと、「プロフェッショナル&チームワーク」をコンセプトに、職員に求める人財像を「課題解決型人財」と定義し、職員一人ひとりを「人財」として育成するとともに「人間力」の強化に努めています。

2010年度の人財育成方針は人財新創業「Speed up change together」と銘打ち、OJT、Off-JT、風土改革の3方向から職員一人ひとりの人財価値の向上を図っていきます。

2010年度人財育成体系“Speed up change together”全体像

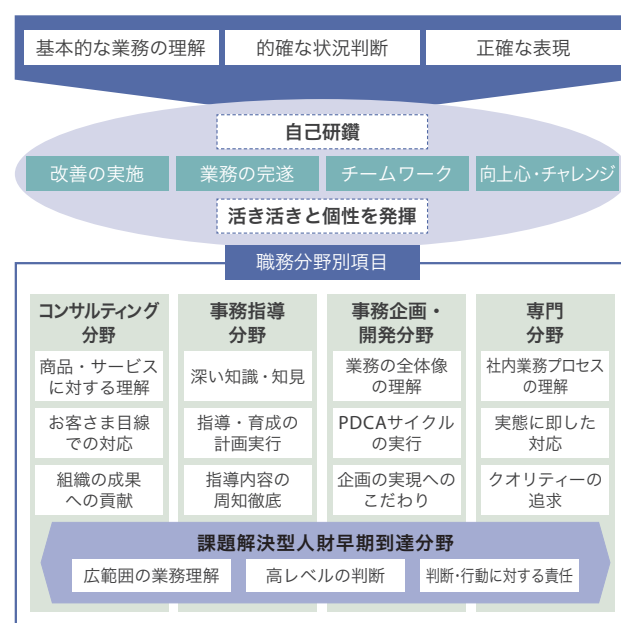


求める人財像 マネジメント層(アシスタントマネジャー以上)



- グローバルマーケットの変化に先んじて、従来にないビジョンや方向性を打ち出し、新たな価値を創造する。
- お客さまの期待に応える金融ビジネスパーソンを目指して自己研鑽を重ね、持続的に自己成長することで、目的や計画を完遂する。
- 多様な相手・状況に対して複眼的な視点で矛盾を解決し、絶え間なく変革しながら第一生命グループの成長に貢献する。
- 自らの「志」と行動変革によって、多様な個性を持つメンバーを組み合わせ、リードすることで、個々が生き生きと活躍する活力ある組織に高める。

求める人財像 アソシエイト層



- 持ち場の改善を繰り返しながら、業務の生産性・付加価値の向上につなげる。
- 解決困難な課題に対しても責任感を持って取り組み、周囲をリードしながら課題解決に取り組む。
- キャリアビジョンを自ら描き、自律的にスキルを積み、新たな職務分野に積極果敢にチャレンジする。
- お互いの存在意義を認め合い、業務を通じて助け合い、信頼関係を構築する中で、互いに成長する風土を作り上げる。

■ OJT施策(“働き方”変革プログラム)

2010年度から職員の「業務レベルの高度化」を実現していくことを目的に、OJTを大幅に強化する取り組みとして「“働き方”変革プログラム」を導入しました。

「“働き方”変革プログラム」とは、管理職が部下の職員一人ひとりの1年間の育成計画や進捗状況を話し合う人財育成会議の実施等を通じて、職員の行動面の課題をフォローするとともに、人事評価制度の中にも行動面の変革を評価する仕組みを取り込み、人財育成のPDCAサイクルをしっかりと回していく制度です。

本制度の導入により、会社全体で人財育成に対する意識を向上させ、日常業務を通して行動レベルを引き上げていきます。

■ Off-JT施策(Career Development Program)

Off-JT施策である「Career Development Program(CDP)」では職員の自律的な能力開発の支援を目的に、さまざまな能力開発制度を用意しています。

職員一人ひとりが「CDP」を活用しながら自律的に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。

「Career Development Program(CDP)」の概要

グローバルプログラム	語学向上を促進し、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り組みです。 【主な取組内容】 海外短期留学(指名制)、TOEIC受験、海外留学・トレーナー(キャリアチャレンジ制度)
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り組みです。 【主な取組内容】 階層別研修(グローバル職員、エリア職員)
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り組みです。 【主な取組内容】 各階層での指名制研修(エリア職員)
キャリアサポートプログラム	職員が自律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り組みです。 【主な取組内容】 社内外トレーナー制度、キャリアチャレンジ制度、メンター制度
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り組みです。 【主な取組内容】 eラーニング制度、蒼梧記念論文

■ グローバル人財の育成

成長分野である海外市場での事業展開を見据え、年1回のTOEIC受験の義務化や、eラーニングの語学力強化コースの受講奨励により、若手職員を中心に語学力の強化を図るとともに、継続的に海外留学・海外トレーナー(公募制)、海外短期留学(指名制)に派遣することで、海外で成長の場を設けグローバルマーケットで活躍できる人財を育成しています。

グローバル人財育成の概要

海外短期留学(指名制)	英語のコミュニケーション能力に加え、経営戦略や財務会計の知識の習得を目的として、短期で海外の語学学校に派遣しています。
海外留学/海外トレーナー制度	海外への留学や欧米保険会社等へのトレーナーによって、グローバルな視点を持ち、生命保険事業における専門スキル・ノウハウを身に付けた人財を育成しています。
TOEIC受験	入社15年目までのアシスタントマネジャー以下(グローバル職員)を対象に年1回実施し、語学力向上を目指しています。
eラーニング制度(語学力強化コース)	自宅で学習できる「eラーニング制度」において、語学力強化コースを設置して、語学力向上を図っています。

VOICE

TOEIC受験者の声)))

グローバル人財として英語力を強化していきたいです

国際的な会計基準、保険監督の基準を策定する業務に携わっているため、英語に触れる機会が多く、英語力を強化したいという気持ちが高まりました。eラーニングで語学力強化コースを受講したり、日ごろからネット上で交わされる英文を読むなど、スキルアップに努めています。グローバル人財として、今後も語学力を磨き続けるとともに、視野を広げるため貪欲に学んでいきます。



収益管理部
菅原 隆裕

■ 社内外トレーニー制度

短期間で社内の他担当・他所属の業務を経験できる社内業務トレーニー制度を通じ、職員が多様な業務を経験し、業務知識や視野を拡大することで自律的にキャリアデザインを描けるよう支援をしています。

2010年度は、FP(ファイナンシャルプランナー)業務やコールセンター業務等、お客さまと直接接点を持つ分野へのトレーニーを充実し、お客さま理解の促進を図っていきます。また、社内にとどまらず、社外へのトレーニーを実施することで、多角的な経営視点とビジネス感覚を養っていきます。

	2008年度	2009年度
社内トレーニー応募者	483名	819名

VOICE

社内トレーニーの声)))

トレーニー経験を活かして品質をさらに高めます

担当している業務の次工程の所管を経験することで、幅広い視野を持って今後の業務に活かせると思ったのが社内トレーニーに応募したきっかけです。品質管理指標の分析、実績向上に向けた取り組みの確認、他支社での取り組みの経験といった事務指導業務の実践を自支社でのカイゼン取組に活かしていきます。



町田支社
高原 愛子

お客さまと接し、これからの業務に活かします

担当業務が事務中心だったので、直接お客さまと接することで仕事に対する意識、業務の進め方等が変わると思い、法人営業業務に応募しました。実際企業訪問に同行し、お客さまのニーズ、営業担当に求められるスキル、当社業務の幅広さ等、多くのことを学びました。今後は業務の先にお客さまの存在を意識し取り組んでいきます。



営業開発部
竹田津 加奈

■ eラーニング制度

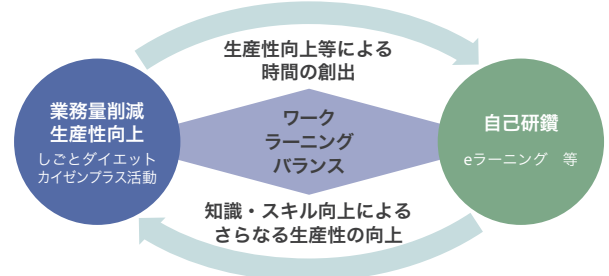
職員の自律的なビジネススキル向上への意欲を支援するために、自宅で学習できるeラーニング制度を導入しており、2009年度は、基幹職の約2割となる2,123名の職員からの応募がありました。

2010年度は、ビジネススキルの基礎・マネジメント力強化・課題解決力強化・営業力強化・語学力強化等さまざまな視点で、全18コースと豊富なラインアップを設定し、さらなる活用を促進しています。

また、「しごとダイエット(業務量削減)」取組と「カイゼンプラス活動(生産性向上)」取組により、職員のスキルアップ・知識習得に向けた自己投資をする時間を確保した上で、職員一人ひとりが人材価値の向上を目指す「ワーク・ラーニング・バランス」を推進していきます。

	2008年度	2009年度
eラーニング受講者	1,154名	2,123名

ワーク・ラーニング・バランスの取り組み



VOICE

eラーニング受講者の声)))

eラーニングでビジネススキルをレベルアップ

求められる業務の質がますます高くなると考え、自身のスキルアップを目指して受講しました。業務の背景や、上司の求めるレベルを意識して取り組めるようになりました。eラーニングは会社の支援により社会人として必要なビジネススキルが習得でき、到達レベルを確認しながら受講できる等の利点があります。今年は語学力向上のためのコースを受講したと思います。



総合審査部
諸見里 香矢乃