

「お客様本位の業務運営方針」の社員教育・育成

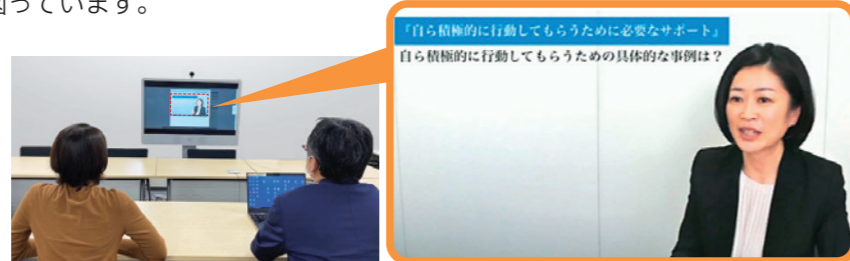
1. 研修の実施

- マネジメント研修や新入社員研修などの各種研修で「お客様視点で考え、行動すること」をテーマに取り上げ、その定着に向けて取り組んでいます。
社員一人ひとりが、自らの強みを発揮しお客様のニーズに応える行動を実践できるよう、強みに着目した育成を推進しています。
- 「徹底してお客様の立場で考える」意識や行動の浸透・定着に向けて「お客様本位の業務運営方針」に関するeラーニング講座を社員向けに開講しました。

2. 「お客様視点」について考えるセミナーの開催

社外講師による「お客様の期待と私たちの役割・使命は何か」を学ぶオンラインセミナーを開催しました。本セミナーにより、社員一人ひとりが、自らの日常行動を振り返りお客様視点に立った具体的・積極的な行動について考える意識の醸成を図っています。

セミナー受講者：
1,513名(2021年4月末現在)



社員の評価制度

1. 評価項目の設定

社員の人事評価制度における「行動評価」の判断基準に、徹底したお客様志向など当社の「Spirit -未来への指針-」(P.4参照)と連動させることで、目指すべき企業文化の実現を図っています。

2. 社内表彰制度

「目指す企業文化」の実現に貢献し、他の範となる取組みを社長賞として年4回表彰しています。2020年度は、83件が社長賞として表彰されました。そのうち12件が品質に関する取組みとして表彰されています。

目指す企業文化	
■ 徹底してお客様の立場で考える風土	
■ 創造性・独創性を発揮できる自由闊達な社風	
■ 決断と実行のスピードを尊ぶ文化	



お客様視点品質ガイドブック

保険代理店の教育・育成・認定制度

1. お客様視点による業務品質向上

- ビジネスパートナーである保険代理店が、お客様の視点に立ち、お客様から期待されるサービスを確実にご提供できるよう「お客様視点品質ガイドブック」を策定し、保険代理店のさらなる業務品質の向上を図っています。
- 地域で活躍することを目指す保険代理店向けに、お客様視点で創意工夫を行い、ベストプラクティスの取組みを実現する体制構築の支援策として「体制整備支援プログラム」を展開しています。
- 代理店の各種データやお客様への提案対象リスト等を、代理店自身で簡便に出力することができる営業支援ツール「SOMPO 代理店支援bot」や、スマートフォンで保険募集に必要な情報にアクセスできる「モバイル! SOMPO」などのデジタルツールを活用した代理店支援にも取り組んでいます。

保険代理店の教育・育成・認定制度

～保険代理店とともに、お客様から選ばれ続けるために～ 静岡自動車営業部の取組み

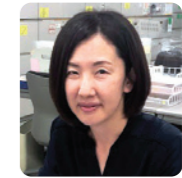
- 静岡自動車営業部では、自動車販売会社代理店の3社合併をきっかけに、「体制整備支援プログラム」を活用しました。本プログラムをとおして、代理店各社の課題を洗い出し、あるべき姿について当該代理店の経営陣と議論を重ね、新たな体制と一緒に構築していきました。当該代理店からは、体制整備作りの重要性や問題意識を持つ機会になったとの声が寄せられました。
- 同部では、保険募集人の募集および事務品質向上に向け、2021年4月から、担当する課の垣根を超え、静岡地区の自動車販売会社代理店横断の「WEB研修」を開催しています。オンラインによる研修は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策だけでなく、距離の離れた拠点からでも同時に参加できることから、業務の標準化、平準化が可能となります。この取組みにより、業務の効率化も加速し、信頼される保険代理店として多くのお客様から選ばれ続けることを目指します。



「WEB研修」実施風景

営業社員の声

今回、自動車販売会社代理店の合併を控え、保険業務体制を整えていく必要性を感じているという声をいただき、本プログラムを合併会社3社で同時に実施しました。本支援プログラムを実施の中で、各社の経営陣に現場(店舗)での実状を肌で感じていただくことで問題認識などの「気づき」の機会となり、体制整備作りの重要性を認識いただくことや、課題を洗い出しながら保険代理店として「あるべき姿」を示すことで、新会社での業務統一化に向けた体制構築に貢献できたのではないかと感じています。



静岡自動車営業部 第一課 伊豆川 華子

各課の代表者がアイデアを出し合い、誰が見ても飽きずに、少しでも楽しく品質向上に取り組めるよう、自動車販売会社代理店横断の「WEB研修」を企画運営しています。不備の未然防止だけでなく、募集時のお役立ち情報など、幅広い研修テーマを設定することで、代理店で保険に従事する全ての方に寄り添える工夫をしています。この「WEB研修」をとおして、お客様の期待を超えたサービスを提供し、地域で必要とされ、選ばれる保険代理店・保険会社を目指していきます。



静岡自動車営業部 第二課 尾内 仁美

2. 保険代理店の認定制度

プロ代理店*におけるお客様本位の業務運営と持続的成長を後押しすることで、地域を代表するプロ代理店になっていただくことを目的とした「損保ジャパンプロフェッショナルエージェント(PA)制度」を発足し、認定しています。
※保険販売を専業とする「専業代理店」をいいます。

【2020年度認定保険代理店数】

