

[方針6]「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

私たちは、研修や教育制度を通じて、従業員に「お客さま本位」の行動を浸透させるとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、倫理観と高度な知識を兼ね備えた人材を育成します。

私たちは、従業員および代理店に対して、お客さま本位の行動を促進するための態勢整備に取り組めます。

具体的な取り組み内容

1. 「お客さま本位」の行動の浸透

○当社では、企業理念が示す価値観を具体的な行動に移すための指針として『大同生命行動規範 (CODE OF CONDUCT)』を制定しております。

その中の行動原則の1つとして「お客さま本位」を掲げております。

○また、『お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針（以下、本方針）』に則した行動を全役職員が実践し、企業文化として根付かせていくことが重要であるとの認識のもと、お客さまに信頼されるパートナーとなるための『お客さま本位の行動推進計画（2022～2025年度）』を策定しております。

お客さま本位の活動の好事例を共有し、挑戦の発想・行動の裾野を全社に広げることを目的とした全役職員参加型イベントを開催しております。こうした活動を中心に、全役職員がお客さま本位の業務運営について主体的に考え、実践していく企業文化を醸成してまいります。

2. 高い倫理観と高度な知識を備えた人材の育成

○当社では、法令等のルール遵守に留まらず、お客さまや社会から求められていることは何かを自ら考え、社会の常識・規範等に照らして誠実・真摯に行動するため、『大同生命行動規範 (CODE OF CONDUCT)』を制定しております。これにより、役職員一人ひとりが高い倫理観に基づいて正しく行動できるよう、「健全な企業文化」等の醸成に取り組んでおります。

○また、中小企業を取り巻く環境変化や多様化するニーズに対応する高度なコンサルティング力を発揮するため、役職・業務内容等に応じた複合的かつ計画的な研修体系を整備し、中小企業に適した生命保険の活用方法や税務・財務等に関する高度な専門知識を備えた従業員の育成に取り組んでおります。

3. 「お客さま本位」の行動を促進する態勢の整備

○営業職員がお客さまとの信頼関係を構築し、経営課題解決のお力添えにむけてニーズに適った商品・サービスを案内できるよう、入社初期層のお客さま対応の研修プログラムである『D-STANDARD』の定着・実践に取り組んでおります。

- 営業職員・代理店の評価体系については、お客さまのニーズに合致した提案活動を促す内容としております。具体的には、販売した保険商品が契約後短期間で解約となった場合等は、支払い済みの営業職員給与・代理店報酬を戻入しております。
- 当社の営業職員や代理店の業績査定では、標準保障額にもとづく提案やご加入後の経営状況等の変化に応じた丁寧なアフターフォロー活動を促す観点から、保障額（新契約高・保有契約高）を重視した評価を行なっております。
- また、代理店における「お客さま本位の業務運営」や「お客さまサービス向上」を一層重視する観点から、代理店の業務品質をより多面的に評価する手数料体系を採用しております。
- 加えて、生命保険協会において、生命保険各社がお客さま一人ひとりに真摯に向き合い、社会的使命を果たし続けることを後押しするために取りまとめた「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」を踏まえ、当社の態勢整備状況を確認するとともに、更なる高度化に向けて取り組んでおります。
- なお、手数料体系の概要・考え方、営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化に向けた取り組み状況については、当社ホームページにて情報提供を行なっております。
- 内務職員の人事評価においては、組織を統括する管理職を対象に「コンプライアンス・お客さま本位」に関する評価項目を設け、配下の職員や代理店への適切な指導を促しております。加えて、『複数年評価』を導入し、成果の顕在化まで時間を要する教育・研修や組織強化等の取り組みを人事評価に反映することで、中長期的な観点から、お客さまとの末永い信頼関係を構築できる人材を育成しております。