

## MYリンクコーディネーター等(営業職員)の役割と教育体制

### お客さまに寄り添ったアフターフォローから、 お客さまの健康増進や地域社会の活性化までサポート

「MY Mutual Way 2030」における、10年後(2030年)にめざす姿「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」の実現に向けて、営業職員の役割の高度化を図り、ライフプランニングやアフターフォロー等の従来の役割に、「お客さまの健康増進」や「地域社会とのつながり」のサポートの役割を加え、営業職員の名称を“絆を紡ぐ人”を意味する「MYリンクコーディネーター」に変更しました。

「お客さまの健康増進」では、健康増進型商品や予防・健康チェックの機会を提供するなど、お客さまの健康づくりに寄り添い、継続的に応援する取組みを実施しています。「地域社会とのつながり」では、連携協定を締結する約900の自治体を中心に、地域のみなさまの生活課題解決の一助となる自治体の行政サービスをご案内する活動に取り組んでいます。

「MYリンクコーディネーター」は「絆を紡ぐ人」として、お客さま一人ひとりに寄り添い、生命保険という相互扶助の“輪”を広げ、多くのお客さまに安心をお届けするとともに、「ひと

と「まち」、「ひと」と「ひと」が安心して“つながる”機会を提供し、地域社会や地域のみなさまの発展に貢献していきます。また、お客さま、地域社会、働く仲間との“絆”を広げ、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向けて取り組んでいきます。



MYリンクコーディネーター  
イメージキャラクター  
**環 亜希**(たまき あき)  
©スタジオ地図  
©J.LEAGUE

営業職員によるお客さま満足度向上をめざした取組み P115

### お客さまから選ばれる人財の育成

お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた適切な情報提供やご案内と、ご要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けするMYリンクコーディネーター等の育成に取り組んでいます。

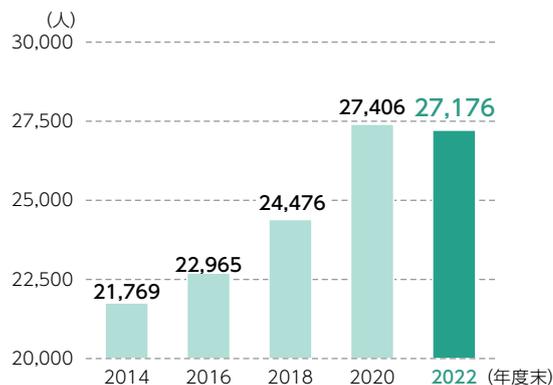
お客さまから選ばれる人財の育成に向け、社内教育検定制度として、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキル、会社の理念、政策の取組みなどについて、すべての営業職員に向けた統一カリキュラムによる教育を実施しています。その習得・到達レベルを確認するため、すべての営業職員を対象に「お客さま対応品質検定」を毎年実施しています。また、全社の教育レベルに格差が生じないように、備えておくべき知識・スキルを記載したテキストなどによる継続教育に加え、双方向動画通信を活用したダイレクト教育を一律で実施しています。加えて、層別に求める知識・スキルを明確化し、各期間に応じた教育を実施して、昇格・任用試験で検証を行なっています。

さらに、より充実したアフターフォローや高度なコンサルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、金融商品知識や社会

保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。2022年度末時点で27,176名の営業職員がFP資格を保有しています。

また、「みんなの健活プロジェクト」において、お客さまの健康づくりに寄り添い、応援していくため、健康に必要な一定の知識を身に付ける「健活サポーター認定プログラム」((一財) 明治安田健康開発財団 認定) にすべての営業職員が取り組んでいます。

▶各年度末におけるFP資格保有者数(注5)



(注5) MYリンクコーディネーター(営業職員)のうち、ファイナンシャル・プランニング技能士資格(CFP・AFPを含む)を保有している者の人数です