

2017年11月8日

金融機関代理店の「お客さま本位の業務運営に関する方針」を支援する 取組みの一環として新たな研修を開発しました。

MS & ADインシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（本社：東京都、社長：永井 泰浩）は、新たな代理店向け研修のメニューとして「お客さま本位のヒアリングスキル研修」を開発し、本日より代理店の皆さまにご提供します。

1. 研修開発の目的

2017年3月、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を受け、各金融機関が、具体的な取組みを策定しています。その中には多くの金融機関が取組みの一つに「お客さまの取引目的・ニーズ等を把握したうえで、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売を行う」ことが明記されています。

こうした状況を踏まえ、今般、当社では、販売担当の皆さまのヒアリングスキルの向上を支援する「お客さま本位のヒアリングスキル研修」を開発しました。

当社がすでに取り揃えている、金融機関代理店の皆さまを支援する研修メニューに加えて、当研修はこれまで当社が培ってきた研修ノウハウを最大限に活かした、「お客さま本位の業務運営」の実現を支援するプログラムとなっています。

2. 研修の概要

（1）研修の概要

①主 な 目 的：お客さまのニーズを引き出すヒアリングスキルを「聞く」「聴く」「訊く」の3ステップで習得します。

②想 定 対 象 者：販売担当者

③標 準 研 修 時 間：7時間

④内 容

① プロローグ	なぜヒアリングが大切なのか？ヒアリングの前にはすることについて、学習します。
② 「聞く」技術	ヒアリングの第一歩として、聞き方の基本について学習し、身に付けます。
③ 「聴く」技術	お客さまの話を、正しく理解するための聴き方を学習し、身に付けます。
④ 「訊く」技術	お客さま自身のニーズ（思い）に気付いてもらうための訊き方（質問）を学習し、身に付けます。
⑤ エピローグ	お客さまからヒアリングした情報をもとに、お客さま本位のご提案を考えます。

(2) 研修の特徴

1. 「聞く」「聴く」「訊く」の3ステップでヒアリングスキルを極めます。

各ステップの始めに、チェックシートを使って現状のスキル状況を確認します。
チェック項目に沿って、ヒアリングスキルのポイントを学習します。

2. 設定されたお客さま情報を基に演習を実施します。

設定された家族構成、金融資産、暮らしぶり等をもとに、ロールプレイングを中心に研修を実施します。

3. 具体的なご提案方法までを考える、実践的な研修です。

ヒアリングにより収集した情報を整理し、お客さまのニーズが何か仮説を立てます。
お客さまのニーズを叶える解決策を考え、具体的な提案方法を考えます。

3. その他の研修メニュー

当社では「お客さま本位のヒアリングスキル研修」以外にも、金融機関代理店の皆さまの「お客さま本位の業務運営」を支援する研修メニューを取り揃えています。

「お客さま本位のヒアリングスキル研修」と組み合わせて研修を実施することで、より効果を上げることができます。

(1) コンサルティングセールス研修

お客さまの気がかりや問題を解決・解消して想いを叶えるお手伝いをするコンサルティングセールススキルを身に付けます。お客さまと初めて接点を持ってから、契約締結に至るまでを4つのプロセス（ファーストコンタクト～クロージング）に分解し、それにアフターフォローを加えた各プロセスにおけるお客さまの心理を理解します。

(2) 正しい保険募集のための研修

「保険募集人の体制整備義務」 および 「意向把握義務」「情報提供義務」 を踏まえ、適合性原則および金融機関における保険募集プロセスに則った適正な保険募集が実施されるために必要な取組みについて学びます。代理店における保険募集PDCAを回すことができます。

本件に関するお問い合わせ先：三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

教育センター部 TEL：03-3279-9017

経営企画部 TEL：03-3279-9001