

2021年10月8日

金融機関代理店の「お客さま本位の業務運営」を支援する 4つの研修を全面リニューアル

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(取締役社長:永井 泰浩)は、金融機関代理店の販売担当者に実施・提供し、好評をいただいている「お客さま本位の業務運営」を支援する研修について、今般、全面的にリニューアルします。

当社は、正しい募集プロセスの修得や苦情未然防止等を目的とした、4種類の「お客さま本位の業務運営」を支援する研修をラインアップしています。リニューアルに際しては、**最新の情報や事例等を踏まえて研修内容の見直し**を行ったほか、より多くの販売担当者に研修を提供できるよう、**対面の集合研修やWeb会議システムを使用したオンライン研修、研修動画 DVD の視聴等、複数の受講方法をご用意**しました。

当社の「お客さま本位の業務運営」を支援する研修は、具体的な苦情事例を用いたケーススタディを活用する等、受講者の理解を高め、実践で役立つ工夫をしています。こうした点が評価され、毎年度5,000名を超える金融機関代理店の販売担当者に受講いただいています。

今般の4種類の研修の全面リニューアルを通じて、金融機関代理店における「お客さま本位の業務運営」を支援するとともに、銀行窓販業界全体の苦情の縮減に引き続き取り組んでまいります。

【各研修の概要】

1. わかりやすく伝える 外貨建て保険販売の苦情未然防止研修

360度動画を活用した体験型の研修により、様々な視点からの気づきを得られます。



※360度動画

対象受講者	外貨建保険販売資格者
受講方法	集合・オンライン研修受講、DVD視聴

【内容】

- ◆外貨建て保険販売における苦情の縮減に向け、代表的な苦情事例を基に**適切な保険募集のプロセス**を学ぶとともに、**お客さまへのわかりやすい伝え方やアフターフォローについて学習**することができます。

【リニューアルのポイント】

- ◆金融機関の取扱商品ラインアップの中から、お客さまに商品を適切に選択・判断いただくための情報が記載された**「重要情報シート」**に関する内容を追加しました。
- ◆お客さまとの面談を想定した**360度動画を導入**することで、よりリアルな体験が可能となりました。アフターフォローに関する事例のうち、「苦情となった事例」と「見本となる事例」の2つを360度動画で視聴することができ、**多様な視点から、様々な気づきを得る**ことができます。

(※)360度動画は集合研修でのみ体験できます。

※主な対象受講者・受講方法を記載しており、要望に応じて検討・対応が可能です。

2. 新任保険販売担当者のための適切な保険募集研修

新任保険販売担当者が適切な保険募集を実践的に学び、身に付けられます。



対象受講者	新任保険販売担当者、指導担当者
受講方法	集合・オンライン研修受講、DVD視聴

【内容】

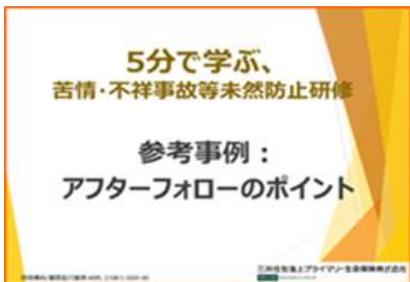
◆金融機関における**生命保険の募集からアフターフォローまでのプロセスについて学習**することができます。実際にあったお客さまとの会話や、お客さまからの苦情等の音声を演習に取り入れた実践的な内容です。

【リニューアルのポイント】

◆これまで提供していた「正しい保険募集のための研修」に、高齢のお客さまへの保険募集やアフターフォローに関するポイントを追加する等、**新任保険販売担当者向けの研修として内容を見直しました。**

3. 5分で学ぶ、苦情・不祥事故等未然防止研修

苦情・不祥事故等に関する17の事例から学習したい動画を選択し、未然防止について学べます。



対象受講者	全保険販売資格者
受講方法	QRコードから動画視聴

【内容】

◆**1つの事例ごとに、5分程度で未然防止について学習**できる研修です。タブレット・スマートフォン等から、QRコードを読み込むことで動画が視聴できますので、隙間時間や在宅勤務等の際に効率的に自学習することが可能です。

【リニューアルのポイント】

◆金融機関代理店における重要な取り組みである**アフターフォローに関する事例等を追加**しました。

4. 事例でみる、保険募集にかかる 不祥事故等未然・再発防止研修

不祥事故等の事例から、未然防止に加えて、再発防止についても学べます。



対象受講者	法令等遵守(統括)責任者
受講方法	QRコードから動画視聴

【内容】

◆不祥事故等の6つの具体的な事例から、**発生原因や未然防止策のポイント等**について学べます。

【リニューアルのポイント】

◆不祥事故等の未然防止を内容とする従来の研修内容に、**再発防止に向けた留意点等を追加**しました。

以上

<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 電話 03-3279-9017
 経営企画部広報担当 電話 03-3279-9001