

2023年10月16日

金融機関代理店の「お客さま本位の業務運営」を支援する研修コンテンツ 「お客さまのためのアフターフォロー研修」を開発

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(社長: 蔵田 順)は、リスク性金融商品販売後の効果的なアフターフォローの定着を目的とした金融機関代理店向けの実践型研修「**お客さまのためのアフターフォロー研修**」を開発し、2023年10月16日から提供します。

当社は、従来から金融機関代理店に対して様々な研修を実施することで、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「お客さま本位の業務運営」の支援に取り組んでいます。今般、その取組みの一層の強化を図るため、アフターフォローに関する実践的な研修を開発しました。

本研修は、特定保険契約を含む幅広いリスク性金融商品の販売において、より一層の強化が求められているアフターフォローを、お客さまのご意向を踏まえて適正に実施する手法の修得を目的としています。

また、2022年4月にリリースした「金融ジェロントロジー研修」の開発で得た知見を活用し、加齢にともなう身体機能や認知機能の低下がみられるご高齢のお客さまとの円滑なコミュニケーションについて、具体的事例を用いて、実践的なノウハウを修得いただけるように工夫しています。

当社は、引き続き、金融機関代理店の「お客さま本位の業務運営」の支援を通じ、金融機関窓販マーケットの健全な成長に向けた取組みを推進してまいります。

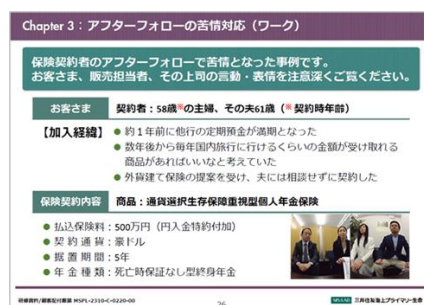
1. 研修の特徴

特徴1

具体的な事例を用いて、アフターフォローの手法を修得

＜動画の視聴→対応方法の考察→グループで対応方法の共有→解説＞

お客さまへの対応方法について受講者自身で考察をし、グループで対応方法を共有します。受講者が能動的に考え様々な気づきを得られ、効果的なアフターフォローの手法を修得します。



特徴2

お客さまのご希望に応じた、アフターフォローの手法を修得

アフターフォローの実施効果やお客さまがご希望するアフターフォローのタイミング等、当社独自で市場調査を実施しました。結果から分かったお客さま一人ひとりに合わせたアフターフォローについて考えます。



2. 研修の概要

<研修構成>

Chapter	概要
Chapter1 アフターフォローの重要性	アフターフォローがなぜ重要なのか、お客さまや販売担当者の視点、お客さま本位の業務運営等、様々な背景から考えます。
Chapter2 高齢者との円滑なコミュニケーション	長期的な視野でアフターフォローを考える際に必要な高齢者との円滑なコミュニケーションについて、金融ジェロントロジーの知見も活用し、ノウハウを修得します。
Chapter3 効果的なアフターフォロー	効果的なアフターフォローの手順（事前準備や流れ等）を修得し、お客さま一人ひとりに合わせたアフターフォローの実践について考えます。
ご参考	当社のアフターフォローを支援する取組み等を紹介します。

<研修運営>

対象受講者	販売担当者、指導担当者
研修方法	集合（対面）、オンライン
研修時間	1時間30分

「お客さま本位の業務運営」を支援する、その他の研修コンテンツ



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
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を身に付けることができます。
※集合・オンライン研修での受講に加えて、自学習のためのDVDも提供しています。



金融ジェロントロジー研修

金融ジェロントロジーの学問的知見を踏まえ、高齢のお客さま一人ひとりに合わせた適切な対応スキルを学びます。
研修機材を使い、高齢者の視覚と聴覚を体験することができます。体験により、受講者自身との違いを理解することで、お客さまに寄り添ったコミュニケーションを身に付けることができます。

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