

2019年5月10日

～苦情を未然に防ぐわかりやすい伝え方を修得し、お客さま本位の業務運営を業界全体で実現する～

「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」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（取締役社長：永井 泰浩）は、外貨建て保険商品に関する苦情の抑制を目的とした**実践型金融機関代理店向け研修**として「**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**」を開発し、本日より金融機関代理店にご提供します。

当社は、金融機関代理店に対して様々な研修をご提供し、お客さまへの「苦情を生まない」「誤解を招かない」ご説明を通じた、苦情防止に向けた取組みを従来から行っています。今般、その取組みを一層強化するために、より実践的な研修を開発しました。

当研修では、わかりやすく伝えるための具体的な事例や話を音声や映像を用いて紹介しており、販売担当者が、苦情未然防止のノウハウを体感し、修得いただけるように工夫しています。

当研修を通じて、外貨建て保険募集プロセスに則った適正な保険募集の一層の定着に加え、金融機関代理店におけるお客さま本位の業務運営の促進および銀行窓販業界全体の苦情の低減を目指します。

1. 研修の特長

特長1

＜募集前＞＜募集中＞＜成約後＞の募集プロセス全体において、苦情を惹起する原因を分析し、苦情未然防止につながるポイントやノウハウを修得

募集中の伝え方にとどまらず、募集前の各種事前準備や成約後のアフターフォローまでの募集プロセス全体を網羅し、苦情発生 of 未然防止に向けて、販売担当者が気を付けるべきポイントやわかりやすく伝えるノウハウを修得します。

特長2

代表的な5つの苦情事例を取り上げ、「**苦情音声の聴取→苦情原因の考察→解決方法の検討→好事例の映像視聴**」の流れで、わかりやすい伝え方を体感・修得

募集中に生じやすい5種類の実例*を音声で聴き、ケーススタディ方式によって原因を分析した上で、参加者全員が主体的に解決方法を検討します。その後、苦情の未然防止につながる好事例の映像を視聴し、自ら検討・考案した防止策と比較することで、苦情を招かない具体的な伝え方を体感・修得します。

* 当社のお客さまサービスセンターに寄せられた実際の苦情事例を元に、個人が特定できないよう編集するとともに、声優による吹き替えを行っています。

2. 研修の概要

<標準的な研修のカリキュラム>

Chapter	概要
Chapter1 外貨建て保険を取り巻く環境	外貨建て保険募集に関するわかりやすい説明が一層求められている背景および現在の募集環境について理解します。
Chapter2 <募集前> 外貨建て保険の募集にあたって留意すべきこと	外貨建て保険の募集前に、販売担当者が気を付けるべきポイントを5つにまとめ、「5つの約束」として修得します。
Chapter3 <募集中> 外貨建て保険の募集中に留意すべきこと／苦情事例とその対応策	募集中に生じやすい代表的な苦情事例を5つ取り上げ、苦情の音声聴取→苦情原因の考察→解決方法の検討→好事例の映像視聴の流れで、わかりやすい伝え方を修得します。
Chapter4 <成約後> 外貨建て保険の募集後に取組むべきこと	成約後の効果的な折衝記録の残し方、アフターフォローの必要性・タイミング・内容等について学習します。
Appendix 外貨建て保険を整理 受講者のみなさんへメール	外貨建て保険の特徴・リスク・諸費用について、お客さまへの伝え方を整理します。 お客さまからいただいたおほめの言葉を紹介します。

<研修資料イメージ>

The image displays a collage of training materials. On the left, there are three overlapping slide thumbnails. The top one is titled 'Chapter 2 (募集前) 外貨建て保険の募集にあたって留意すべきこと' and lists '5. 親族等の同意と複数回・複数人面談の執行'. The middle one is 'Chapter 3 (募集中) 外貨建て保険の募集中に留意すべきこと/苦情事例とその対応策' and shows '事例 1. の好事例の動画をみて、ロールプレイングをしましょう'. The bottom one is 'Chapter 4 (成約後) 外貨建て保険の募集後に取組むべきこと' and lists 'アフターフォローが見込める効果'. On the right, there are two illustrations: one showing a salesperson in a suit talking to a customer, and another showing a group of people in a meeting setting.

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