

保険代理店の人材教育

③フィナンシャル・エージェンシー

# システムで募集品質標準化

保険代理店の人材教育の取り組みを紹介する連載の第3回目は、2007年の設立以来、電話・ウェブ・Eメールを融合させた独自のテレマーケティング事業で代理店事業を展開するとともに、保険会社や代理店に対してダイレクトビジネスの委託事業、提携事業を展開するフィナンシャル・エージェンシーの取り組み。

## 募集人の能力に左右されない仕組み整備

同社は現在、全国に10営業所・コンタクトセンターを構えており、約1220人の従業員（連結グループ、18年10月現在）が在籍。最先端のIT技術で独自開発したテレマーケティングシステムを駆使して保険募集を行っている。そのため、



柳堀チーフ（左）と近藤MGR

同社ではシステム整備による募集品質の標準化と、募集人の知識やスキル、募集品質のボトムアップを目的とした人材教育に取り組んでいる。システムによる標準化では、顧客の情報や意向などに基づいて最適な商品を選び込むAIシステム「保デジPro」を15年6月から導入しており、保険業法改正以降のコンプライアンス水準で

募集人の知識やスキル、品質向上に関しては、ボトムアップを目的とした人材教育に取り組んでいる。具体的には、同社では

保険募集できるスキームを構築している。また、多様化する顧客ニーズに合わせた保険募集を行うため、電話・Eメール・SMS・LINEによるマルチコミュニケーションで顧客対応するオムニ

## ボトムアップを目的とした研修実施

チャネル対応デジタルコンタクトセンターシステム「U・Link」を導入している。業務本部ヒューマンリソース部の近藤悠里MGRは「当社は全国に営業所などがあり、多くの従業員が在籍していること、テレマーケティングという募集形態から集合研修の実施が難しいことなどを踏まえ、個々の募集人の能力に左右されない募集品質を実現する仕組みを整備した」と話す。

また、チーフやMGRは社内基準を達成して昇格していることから、その経験を元に、募集人の通話内容をリアルタイムに確認しながら個別指導している。通話内容は全件録音しており、QA課で1件1件聞き起こしていることから、不適切な言葉遣いや虚偽説明などを行っている募集人がいた場合は、さらに個別指導や集合研修などを実施して改善に取り組んでいる。加えて、毎週火曜日と木曜日に必ず実施する研修がある。火曜日の研修は、14時から、全ての稼働を止め、保険業界の周辺知識を部門ごとに研修



毎週火曜・木曜日は14時から、全ての稼働を止めて研修

している。また、木曜日は、保険業法300条に特化したコンプライアンスに関するテストなどを実施している。各部門で実際に発生したトラブルなどを参考に、QA課が問題を作成し、イントラネット上で閲覧を行い、各部門長から受ける研修としており、管理職からアルバイトまで全従業員を対象に実施している。業務本部業務ソリューション部QA課の柳堀翔平シニアチーフは「毎週火曜日の研修は、短い時間でも稼働を止めることが難しい中で、あえて止めて研修することにより、集中力が伸びて良い

効果につながっている」と強調する。また、「木曜日のテストは、過去の問題を全て閲覧できるようにしており、日々の教育ツールや営業ツールにもなっている」と語る。

## 不備率は2年間で2%以上改善

同社では、システム構築とこれらの教育・研修により、募集人の募集品質が着実に向上しているという。QA課での聞き起こしでは、「顧客の意向に沿っているか」「プラン内容の案内間違いがないか」「マナーに反していないか」といった不備が減少しており、4・2%（16年7月時点）だった不備率は2年間で1

## 毎週火曜日と木曜日に必須研修を実施

・6%まで改善している。同社では不備率ゼロを目標に掲げていることから、引き続き改善に努める方針だ。一方、QA課では年間40万時間にもおよぶ録音データを、約60人の従業員で聞き起こしているため、作業時間とコストバランスの面で課題がある。同社は今後、「IBM Watson」を導入して録音データの書き起こしを自動化することで、作業時間とコストバランスの課題解決に取り組む考えだ。柳堀チーフは「自動化された分、QA課が指摘する案件の未然防止対策を充実させ、さらなる募集品質向上を図っていく」と言う。また、近藤MGRは「ヒューマンリソース部は人材採用も担当していることから、不備率改善の傾向などを分析して人材採用に生かしていきたい」と話す。