

商品・サービス体制について

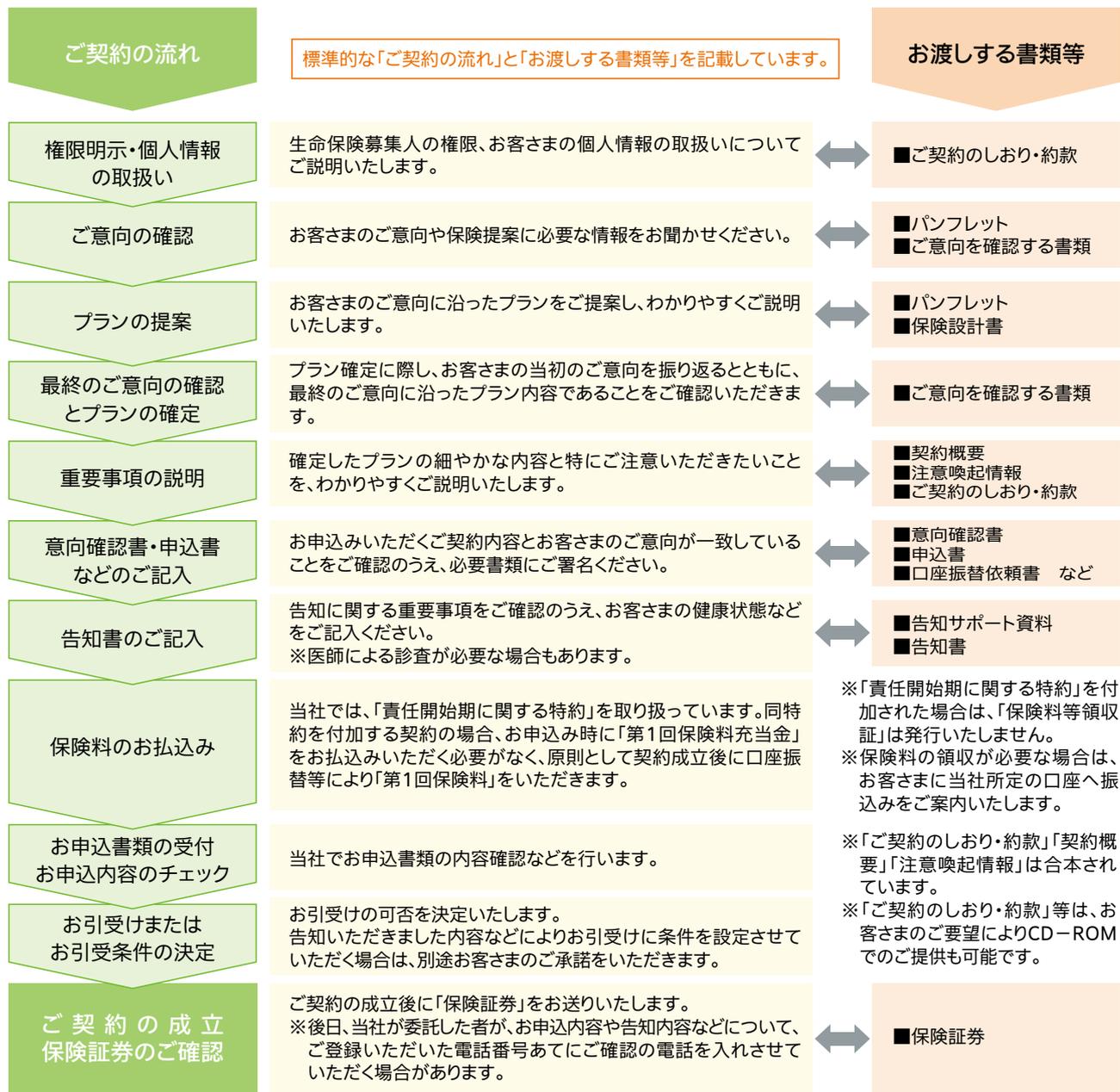
ご契約の流れ	67
保険金・給付金のお支払いまでの流れ	68
お申込みに際してのお客さまへの情報提供	69
情報開示	71
販売チャネルのご案内	72
商品ラインアップ	73
健康・生活応援サービス	76
介護応援サービス	76
教育・研修の概略	77

商品・サービス体制について

ご契約の流れ(お申込手順～ご契約の成立についてご案内します)

生命保険の募集は、保険業法に基づき登録された生命保険募集人のみが行うことができます。当社の取扱代理店(生命保険募集人)は、お客さまと当社の保険契約締結の媒

介を行う者で、保険契約締結の代理権はありません。したがって、保険契約は、お客さまからの保険契約のお申込みに対して当社が承諾したときに成立します。



《クーリング・オフ制度について》

「責任開始期に関する特約」を付加している契約の場合、保険契約の申込日^{*}から、15日以内に、書面によりご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除(以下「お申込みの撤回等」といいます。)をすることができ、書面の発信時(15日以内の消印有効)に、お申込みの撤回等の効力を生じます。この場合には、お払込みいただいた保険料は全額お返しいたします。

※「責任開始期に関する特約」を付加できない契約の場合は、次のとおりです。

- ・クレジットカード扱
申込日、またはカードの有効性等が確認できた日のいずれか遅い日
 - ・それ以外
申込日、または、第1回保険料充当金の領収日(契約者直接振込の場合は着金日)のいずれか遅い日
- ただし、次の場合にはお申込みの撤回等を行うことができません。
- ・当社が指定した医師の診査を受診された場合
 - ・債務履行の担保のための保険契約(質権設定契約)の場合
 - ・ご契約の内容変更(特約の中途付加など)の場合
 - ・ご契約者が事業のために事業契約としてお申込みをされた場合

保険金・給付金のお支払いまでの流れ

ご請求からお支払いまでの流れは次のとおりです。ご契約内容により、ご請求手続きが異なることがあります。

1 お客さま

カスタマーセンター(0120-528-170)までご連絡ください。

保険金・給付金のご請求にあたり、被保険者さまについて下記の内容をお伺いいたします。速やかに正確なお手続きができるよう、ご連絡いただく前にご確認ください。

■被保険者さまが亡くなられたとき

1. お電話いただいた方のお名前・亡くなられた方(被保険者さま)とのご関係
2. 保険証券番号
3. 被保険者さまのお名前
4. 亡くなられた日
5. 亡くなられた原因(病名または事故の内容など)
6. 亡くなられる前の入院・手術の有無と、ある場合はその詳細
7. 受取人さまのご連絡先(必要書類のお送り先住所)

■被保険者さまが入院・手術・通院などをされたとき

1. お電話いただいた方のお名前・被保険者さまとのご関係
2. 保険証券番号
3. 被保険者さまのお名前
4. 病名または事故の内容
5. 入院・手術・通院などについての詳しい内容
 - ・ 入退院日や入院予定日
 - ・ 正式な手術名と手術日(正式な手術名は主治医にご確認ください)
 - ・ 通院日や通院日数など
6. 受取人さまのご連絡先(必要書類のお送り先住所)

※お電話での受付のほか、公式ウェブサイトでの受付も行っています。(http://www.himawari-life.co.jp/customer/seikyu/internet/)

2 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命

ご請求手続きのご案内およびご請求に必要な書類をお届けします。

- ご請求に必要な書類とともに「保険金・給付金 お手続きガイド」をお届けします。
 - 当ガイドには保険金等をお受け取りいただける事例といただけない事例などを具体的に記載しています。
- ※公式ウェブサイトにも掲載しています。(http://www.himawari-life.co.jp/customer/seikyu/guide/)

3 お客さま

ご請求に必要な書類をご提出ください。

- 必要書類(請求書、診断書など)をお取り揃えいただき、当社あてにご提出ください。
- ご請求の内容によって必要書類は異なります。

4 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命

ご請求内容を確認します。

- 書類が到着しましたら、請求書や診断書の内容などをご確認させていただきます。
- 治療の経過・内容、障害の状態、事故の状況などについて、医療機関などへ確認する場合があります。(確認する場合は、あらかじめご連絡いたします。)

5 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命

保険金・給付金をお支払いします。

- ご契約の保険約款に従い、保険金・給付金をお支払いします。
- 支払手続後にお支払い内容の明細をお送りします。

6 お客さま

お支払い内容をご確認ください。

- お支払い内容の明細が届きましたら、内容をご確認ください。

ご留意いただきたい事項

- 受取人となられる被保険者ご本人さまが請求できない特別な事情があり、指定代理請求(人)特約が付加されている場合、あらかじめ指定された代理人による請求が可能です。(同特約が付加されていない場合は別途ご相談ください。)
- ご提出いただいた書類に記入もれや、必要書類の不足があった場合には、お支払いまでに時間がかかる場合がありますので、ご了承ください。

お問い合わせ先

- カスタマーセンター保険金・給付金請求ダイヤル
☎ 0120-528-170
- 受付時間/月～金 9:00～18:00
 - 土 9:00～17:00
 - (日、祝日および12月31日～1月3日は除く)

お申込みに際してのお客さまへの情報提供

保険商品の内容を正しく ご理解いただくための取組み

お客さまの保険商品に対するさまざまなご要望にお応えするため、当社は商品を幅広くご用意しています。

ご契約のお申込みをいただく際は、保険商品の内容をご確認いただくとともに、その保険商品のもつ特性を十分にご理解いただくことが大切です。

当社では、お客さまにとって重要な情報や詳細な情報を、次の方法でご提供、ご説明し、お客さまに商品内容を正しくご理解いただいたうえで、お申込みいただけるよう取り組んでいます。

(1) 契約概要

ご契約のお申込みを行おうとする保険商品の内容について、お客さまにご理解いただくために必要な情報(保険商品の仕組み、保障の内容、付加できる特約とその概要など)をまとめ、『ご契約に際しての重要事項(契約概要)』として「ご契約のしおり・約款」に合本してお渡しし、保険募集時に必ずご説明しています。

(2) 注意喚起情報

ご契約のお申込みに際して、お客さまに特にご注意いただきたい情報(お申込みの撤回(クーリング・オフ制度)について、健康状態などの告知について、保険金・給付金などをお支払いできない場合など)をまとめ、『ご契約に際しての重要事項(注意喚起情報)』として「ご契約のしおり・約款」に合本してお渡しし、保険募集時に必ずご説明しています。

(3) ご契約のしおり・約款

ご契約のお申込みに際して、ご契約に関する重要な事項をまとめた「ご契約のしおり・約款」を必ずお渡ししています。

このうち「約款」はお客さまと当社のご契約内容を詳細に記載したもので、その中で特にご留意いただきたい事項などについてわかりやすく記載したものが「ご契約のしおり」の部分です。

当社では「契約概要」と「注意喚起情報」を「ご契約のしおり・約款」に合本し、ご契約に際しての重要事項をご説明しています。

(4) パンフレット

お客さまがご契約のお申込みをご検討いただく際に、保険商品の仕組みや特徴を把握しやすいように、わかりやすくまとめた「保険商品パンフレット」をご用意しています。

※お客さまにとって不利益となる情報のご提供

当社では生命保険のお申込みをされるお客さまが、保険商品の内容や保険制度について十分にご理解いただけなかったために、不利益をこうむることのないよう、保険募集を行う際に、お客さまにとって不利益となる情報のご提供やご説明を徹底しています。

「告知義務違反」や「保険金・給付金などをお支払いできない場合」など、お客さまにとって不利益となる情報については、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」「パンフレット」に具体的に記載しています。

(5) 保険種類のご案内

お客さまのご要望にもっとも適した保険商品をお選びいただくため、当社の保険商品すべてをまとめ、商品の仕組みや特徴などを一括してご確認いただける「保険種類のご案内」、「特約のご案内」をご用意しています。

お客さまのご意向(ニーズ)とご提案内容の一致をご確認いただくための取組み

お客さまのご要望・ご意向(ニーズ)とご提案内容(保険種類、保険期間、保険金額、保険料など)が一致していることをご確認いただくため、当社では、以下の取組みを行っています。

- ①取扱者が、お客さまのさまざまなご意向を都度正確に把握して商品プランをご提案し、最終的なご意向を把握します。
- ②その最終的なご意向に基づき、「意向確認書面」を作成します。
- ③最終的にご提案内容がお客さまのご意向(ニーズ)に一致していることを、お客さまと募集人がお互いに確認したうえで、お客さまのご署名等をいただきます。
- ④その手続きの結果を「お客さま控」として、お客さまに交付することにより、ご契約のお申込みをいただいた後でも、「意向確認書面」の内容をご確認いただけるようにしています。

告知の大切さをご理解いただくための取組み

ご契約のお申込みに際し、お客さまからいただく「告知」は、ご契約のお引受けやその後の保険金・給付金などをお支払いする際の大切な情報となります。

そのため、正しく告知いただけなかった場合には、ご契約が解除となったり、保険金・給付金などがお支払いできなくなるなど、お客さまにとって不利益が生じてしまうことがあります。

当社では、この大切な「告知」について、お客さまに不利益が生じないようにするため、ありのままを正確にもれなく告知いただけるよう、次の(1)から(3)の取組みを行っています。

(1)告知サポート資料

「告知書」の表紙に、告知書をご記入いただく前に必ずご確認いただきたい「告知書ご記入前の重要事項」、「告知忘れが多い事例」や「告知書の記入例」などをまとめた「告知サポート資料」を記載しています。

この「告知サポート資料」を使用して、お客さまに告知忘れが生じないようにするため、「告知書」のご記入にあたってのポイントを具体的にご説明するなど、お客さまから正確な「告知」をいただけるよう取り組んでいます。

(2)お客さま控

お客さまからいただいた告知の内容を「お客さま控」として交付することにより、ご契約のお申込みをいただいた後でも、お客さまに告知いただいた内容をご確認いただけるようにしています。

(3)【お客さま専用】告知お問い合わせ窓口

「告知書」の記入等に関するご不明な点は、お客さまから直接ご照会いただける以下のフリーダイヤルをご用意しています。

【お客さま専用】告知お問い合わせ窓口

 **0120-526-805**

○受付時間/月～金 9:00～18:00

(土・日・祝日および12月31日～1月3日を除く)

お申込内容と実際のご契約内容の一致をご確認いただくための取組み

ご契約のお申込みをいただいた内容が、実際のご契約内容と一致していることをご確認いただくため、以下の取組みを行っています。

(1)意向確認書、申込書、告知書などの「お客さま控」

ご契約のお申込みをいただいたお客さまには、ご意向(ニーズ)やお申込内容などを、ご契約後にもご確認いただけるよう、意向確認書、申込書、告知書などの申込関係書類の「お客さま控」を交付しています。

(2)「保険証券」とその同封書類

(社長挨拶状兼ご契約内容確認のお願い)

ご加入いただいたお客さまには、「保険証券」とともに「社長挨拶状兼ご契約内容確認のお願い」を同封させていただき、保険証券に記載された内容に誤りがないか、お客さまご自身にもご確認いただいています。

情報開示

お客さまをはじめとして数多くの皆さまに当社をご理解いただくため、積極的な情報の開示に努めています。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命の現状 2018 (ディスクロージャー誌)

当社の事業内容や決算内容などを取りまとめた冊子です。本社・支社および主要な取扱代理店の店頭に備え付けているほか、公式ウェブサイトにも掲載しています。



損保ジャパン日本興亜ひまわり生命からのお知らせ

ご契約者さま向けの保険金等のご請求や各種お手続きについてまとめた冊子です。年1回、「保障内容のお知らせ」とともにすべてのご契約者さまにお届けしています。



公式ウェブサイト

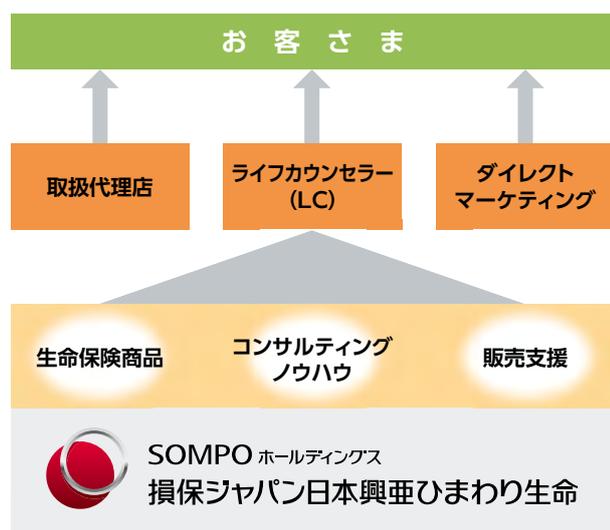
当社の商品・サービス、保険金等のご請求など各種お手続き方法のご説明、会社案内、採用情報などを公式ウェブサイト上で提供しています。



販売チャネルのご案内

販売チャネル

当社は保険商品の販売に際し、お客さまの保険商品に対する知識・経験、加入目的、資力状況などを総合的に勘案し、お客さま一人ひとりに最適な保障をご提案する「コンサルティングセールス」を推進しています。一方で保険本来の機能（Insurance）だけでなく、健康を応援する機能（Healthcare）を組み合わせた新たな価値「Insurhealth（インシュアヘルス）」を提供する、「健康応援企業」への変革を目指しています。「保険商品」や「コンサルティングセールス」という既存のサービスに加え、「健康」をテーマにした新たな価値の提供を、次の3つの販売チャネルからお客さまへお届けしています。



(1) 取扱代理店

多様化するお客さまニーズや各種リスクに対し、最適な保険提案を行うプロフェッショナル集団です。生命保険・損害保険の販売を主な業務とし、お客さまへ最適な保険商品をご提案する保険代理店、さまざまな金融サービスを提供する金融機関代理店、さらには公認会計士や税理士といった会計・税務の専門家などが当社取扱代理店としてお客さまに大きな安心をお届けしています。

また業界共通資格取得のほか、FP資格等の取得推進や適正な保険募集のためのコンプライアンス研修の受講などを行い、さらなる高品質の安心をお届けすることを目指しています。このようにさまざまな分野で活躍している全国各地のプロフェッショナル集団を取扱代理店として登録することにより、本来の専門分野に加えて、個人生活の安定から法人の企業防衛まで、幅広くお客さまニーズにお応えしています。

(2) ライフカウンセラー (LC)

ライフカウンセラーは、「ライフカウンセラーシップ[※]」に基づき活動する精鋭の営業社員です。生命保険を軸として、金融、経済、法律、税務などの幅広い知識をもつライフカウンセラーが、お客さまと直接お会いし、お客さまをとりまく環境、家族構成、将来設計などさまざまな観点からコンサルティングを行い、お客さま一人ひとりに適した生命保険を提案しています。

また、お客さまに適切なサポートやアドバイスを提供しつづけるために、絶えず知識の習得に努めています。

ライフカウンセラーは生命保険のプロフェッショナルとして、生涯にわたってお客さまとご家族の人生をサポートし、安心と感動をお届けしつづけることを目指しています。

※ライフカウンセラーの行動理念を示したもの

(3) ダイレクトマーケティング

医療保険を中心とした保険商品を、通信販売方式でお客さまにお届けしています。通信販売には、クレジットカード会社や通信販売会社による募集代理店方式と、インターネットなどへの広告出稿による募集代理店を介さない直販方式があります。いずれも資料のお届けから契約の成立までを、便利な郵送でお手続きできます。

募集代理店やコールセンターのオペレーターはコンプライアンスを遵守し、さらなる高品質の安心をより便利にお届けすることを目指しています。

当社は、保険相談サイト「ポンポンほけん室」(<https://ponpon.himawari-life.co.jp/>)をご用意しています。保険料の負担を軽くしたい、保険の見直しを考えている、自分や家族にあったプランを設計してほしいなど、お客さまの保険に関するお悩みごとの相談を、無料で承ります。その際は、当社の品質基準をクリアした取扱代理店やライフカウンセラーが丁寧にご説明いたします。



商品ラインアップ

《時代とともに新しくなる医療保険・がん保険》

当社は、お客さまに最適なプランをお選びいただけるよう、医療保険、がん保険の改定を重ねてきました。終身医療保険のパイオニアとして、当社がおすすめする医療保障分野商品には次のものがあります。

『リンククロス 新・健康のお守り』 (医療保険(2014)終身タイプ)

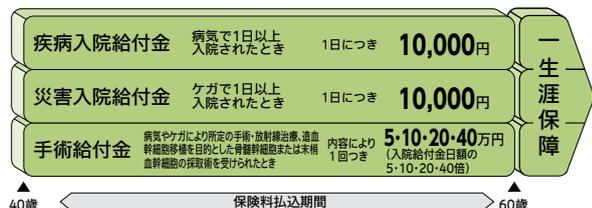
当社は、1993年に終身保障の医療保険を発売し、その後もお客さまの立場に立った商品改定を重ねてきました。2014年5月2日には、累計120万件を販売した「医療保険(08)」(終身タイプのペットネーム『健康のお守り』)をリニューアルし、保障内容のさらなる充実と保険料の低廉化を両立した「医療保険(2014)」(終身タイプのペットネーム『新・健康のお守り』)を発売しました。『新・健康のお守り』は、三大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)による入院の場合、通算の支払限度(従来:1,000日)が無制限になることに加え、「三大疾病支払日数無制限特則」を別途付加いただくと、1回あたりの入院の支払限度(従来:60日等)も無制限になります。また、手術保障の支払の基準を約款記載の手術別表から公的医療保険に連動させるとともに、給付倍率(40・20・10・5倍)の基準も開頭手術・がんに対する開腹手術などの平易な定義にリニューアルしました。「公的医療保険が適用されない先進医療」に備える「先進医療特約」については、通算支払限度(従来:1,000万円)を2,000万円に引き上げました。



仕組図

ご契約例
(保険期間:終身・死亡保険金不担保特則付加)

40歳男性
B型・手術I型・60日型
保険料払込期間:60歳払済
入院給付金日額:10,000円



『リンククロス 新・健康のお守り ハート』 (払込期間中無解約返戻金限定告知医療保険)

当社は、2015年4月2日に限定告知医療保険の新商品「払込期間中無解約返戻金限定告知医療保険」(ペットネーム『新・健康のお守り ハート』)を発売しました。

ご好評をいただいている『新・健康のお守り』ですが、健康上の理由などによりご加入をお断りするケースもあります。そのようなお客さまにも保障をご提供できるよう、『新・健康のお守り ハート』では、告知項目を限定して引受基準を緩和したほか、『新・健康のお守り』の特長を踏襲した保障内容としました。「三大疾病支払日数無制限特則」「限定告知医療用先進医療特約」「限定告知医療用特定疾病診断保険料免除特約」を付加することもできます。



仕組図

ご契約例

50歳男性
手術I型
保険期間:終身
保険料払込期間:終身
入院給付金日額:10,000円



『リンククロス 勇気のお守り』(がん保険(2010)終身タイプ)

当社は、2010年11月にがん保険『勇気のお守り』を発売しました。

近年、医療技術の進歩もあり、がん治療の中心は入院から通院にシフトし、抗がん剤や放射線などによる治療を通院しながら受けるケースが増加しています。そうしたQOL(Quality of Life:生活の質)を重視した治療は、痛みや入院によって仕事を続けることができないなどの不安やストレスを軽減します。

『勇気のお守り』は、そうした通院治療を続けるお客さまの生活サポートを目的に開発した保険です。業界でも初となる「外来治療給付金」を導入し、入院を伴わない通院も保障の対象としました。外来治療給付金は、抗がん剤や放射線などによる治療が続くかぎり、保障の対象となります。また、「がん」と診断確定されたら、治療開始前でも診断給付金を受け取ることができ、前回の診断給付金のお支払いから2年を経過していれば再発・転移による2回目以降の診断確定時にも同額の診断給付金を受け取ることができるなど、経済面での「安心」を提供するためのきめ細かな保障を実現しています。通院を続けながら、がん治療と向き合うお客さまの「勇気」を、保険商品を通じてサポートしていきます。



仕組図

ご契約例(BII型)

40歳男性
 保険期間:終身
 保険料払込期間:60歳払済
 がん入院給付金日額:20,000円



《目的にあわせて選ぶ死亡保障保険》

当社は、死亡保障のための商品も豊富に取り揃えています。終身保険や定期保険はもちろん、独自性あふれる各種商品をご提供しています。

『リンククロス じぶんと家族のお守り』(無解約返戻金型収入保障保険)

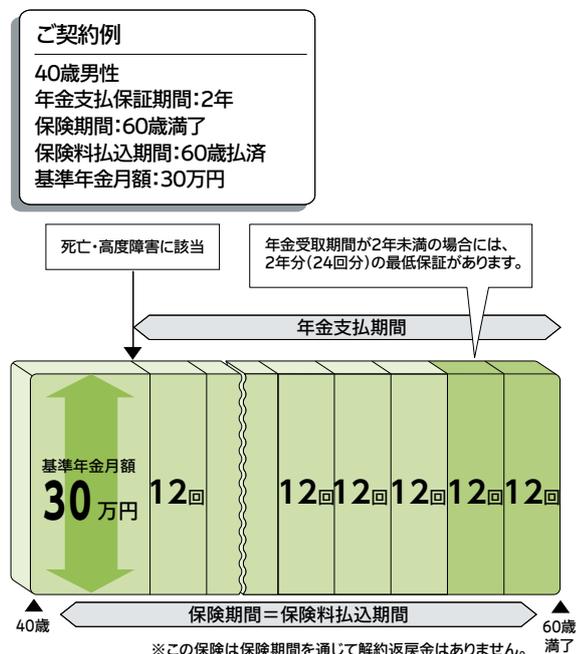
当社は、2018年4月に収入保障保険「家族のお守り」をバージョンアップし、新たに「リンククロス じぶんと家族のお守り」を発売しました。収入保障保険は、万一の場合に、年金を「毎月」受け取ることができ、残された家族にとって生活設計がしやすい合理的な保障です。解約返戻金がない分、割安な保険料でご加入いただけます。

「七大疾病・就労不能保険料免除特約」を付加すれば、七大疾病や就労不能状態など所定の事由に該当した場合に、以後の保険料の払込みが免除となります。「無解約返戻金型就労不能保障特約」を付加すれば、就労不能状態など所定の事由に該当した場合に、特約の保険期間満了まで毎月、就労不能年金をお支払いします。「無解約返戻金型メンタル疾患保障付七大疾病保障特約」を付加すれば、メンタル疾患や七大疾病により所定の事由に該当した場合に、特約年金支払期間(2年間または5年間)満了まで毎月、生活サポート年金をお支払いします。

また、ご契約時の喫煙状況および健康状態などが当社の定める基準に適合した場合、「健康体料率特約」を付加することができ、通常の保険料に比べて割安になります。ご契約時に「健康体料率特約」を適用されなかった場合でも、ご契約後の所定の期間内(契約日から起算して2年以上かつ5年以内)に喫煙状況または健康状態などが改善され、当社の定める基準に適合した場合、以後の保険料が安くなるとともに、ご契約時からの保険料差額相当額をお受取りいただけます。



仕組図



『リンククロス 一生のお守り』(無配当低解約返戻金型終身保険)

万一の保障を終身にわたり確保できる保険です。低解約返戻金期間(保険料払込期間)中の解約返戻金を、無配当終身保険の70%に抑えることによって、保険料を割安にしました。また、保険料払込期間満了後の解約返戻金は無配当終身保険の解約返戻金と同水準になり、豊かなセカンドライフを充実させるためにご活用いただくことも可能です。

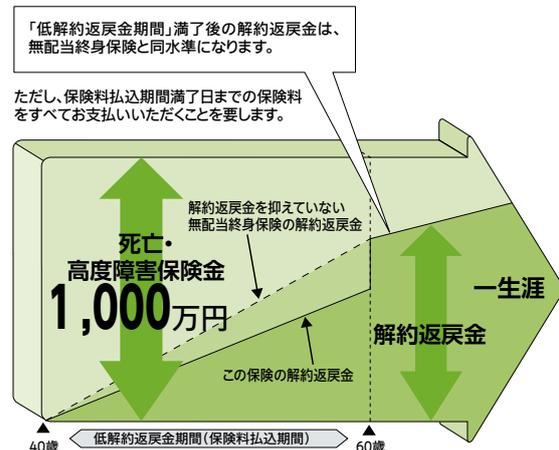


仕組図

ご契約例

40歳男性
保険期間:終身
保険料払込期間:60歳払済
保険金額:1,000万円

保険料払込期間の最終の保険年度末までの期間を、低解約返戻金期間としています。その期間は、解約返戻金を無配当終身保険の70%(低解約返戻金割合)に抑えています。



健康・生活応援サービス

- 健康・医療や介護に関することから、税務や法律に関するご相談まで皆さまの健康と生活を応援するサービスです。
- 当社の保険契約にご加入中のご契約者さま・被保険者さま・そのご家族(2親等以内)の方がご利用いただけます。

24時間・年中無休 / ご契約者さま専用
健康生活応援サービス



健康・医療相談などのサービス

▶健康・医療相談サービス

病気に関するご相談や、医療についてのお悩みなど、さまざまなご相談に経験豊富な看護師など専門医療スタッフが電話でお応えします。

▶医療機関の情報提供サービス

ご自宅や会社の近くの医療機関のご案内や夜間・休日に診てもらえる医療機関情報などをご提供します。

▶ドクターアドバイスサービス(予約制)

「健康・医療相談サービス」でお応えしたうえで、より専門的な相談を希望される場合は、医師と電話でご相談いただけます。また、ご希望があれば、セカンドオピニオンを受けることができる医療機関をご案内することも可能です。



人間ドック・検診などのサービス

▶PET検診 紹介・予約サービス

がんの早期発見につながるといわれ注目されているPET検診に関するご質問にお応えします。また、全国の提携医療施設のご紹介・予約代行・受診券の郵送まで行います。

▶人間ドック 紹介・予約サービス

全国の提携医療施設の中からお客さまのご希望にあった施設のご紹介・予約代行・受診券の郵送まで行います。

▶郵送検査紹介サービス

ご自宅にしながら検査ができるサービスを優待料金でご紹介します。ご自宅に送付される検査キットを使って、説明書の指示どおりにご自身で血液などを採取いただき、返送していただくだけで検査結果が届きます。



日常生活に関するサービス

▶介護関連相談サービス

介護方法・福祉サービスの情報提供など介護相談全般にお応えします。また、介護サービス事業所や有料老人ホームのご紹介も行います。

▶家事代行紹介サービス

ご家族の急な入院やケガなどでお困りのときや、出産や単身赴任で手が回らないときに、家事代行サービス事業者をご紹介します。

▶生活関連相談サービス(予約制)

年金・税務・法律のご相談に専門家が電話でお応えします。

▶セキュリティサポート紹介サービス

ホームセキュリティ、空き家等の管理、ご高齢者向けサービスなど、セキュリティ関連商品をご紹介します。

介護応援サービス

- 有料老人ホーム等をはじめリフォーム、配食サービスをご紹介します。介護を必要とするご本人とご家族をサポートするサービスです。
- 当社の「介護一時金特約」にご加入中のご契約者さま・被保険者さま・そのご家族(2親等以内)の方がご利用いただけます。



▶有料老人ホーム等紹介サービス

全国のSOMPOホールディングスグループの介護施設から、ご予算や地域等のニーズに合った有料老人ホーム等の一部を除き優待にてご紹介します。



▶リフォームサービス

介護が必要な方でも安心して生活いただけるように、広くて段差の少ない浴室や段差をなくした間取り等へのリフォームをサポートします。



▶配食サービス

管理栄養士が塩分やカロリーに配慮して設計したお弁当・お惣菜を、お客さまの担当スタッフがご自宅までお届けします。

※2018年7月現在の内容です。サービス名称等が変更になる可能性があります。

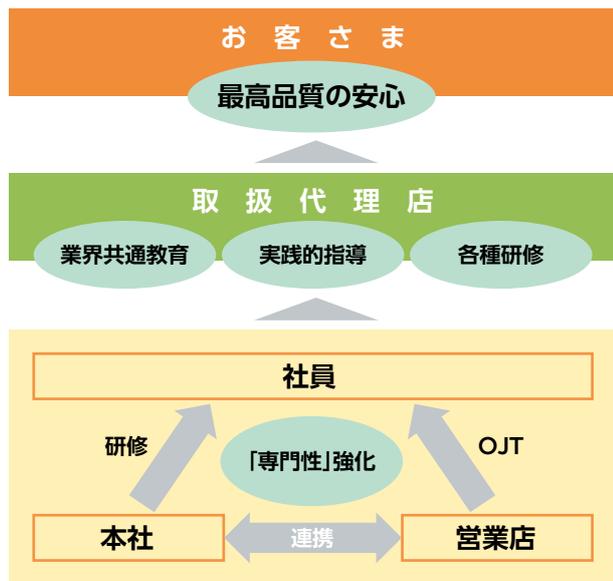
教育・研修の概略

当社は、お客さまからの幅広いご相談・ご要望に対して、最適な保障・サービスをご提案できるよう、取扱代理店・社員の教育・研修に取り組んでいます。

2017年2月に最適な保険提案に加え、お客さまが健康になることを応援し続けられる募集人『HLアドバイザー』を輩出する社員の育成や、営業社員の代理店対応力と専門性の強化を行うための専門組織として「トレーニングセンター室」を設置しました。

2017年度は営業社員の約半数である550名に対し研修を実施し育成を行いました。2018年度は残り450名の育成をしていきます。また、すでに研修を受講した社員でフォローアップが必要な社員や、さらなるレベルアップが可能な社員に対し、一人ひとりのレベルに応じて複数の研修プログラムを用意し、継続的な研修を実施することでさらなる人財力向上を図っています。

そして、HLアドバイザーやビジネスパートナーである取扱代理店を通じてお客さまへ最高品質の安心をお届けします。



代理店教育・研修

業界共通教育に加え、当社独自の実践的指導、適正な保険募集のためのコンプライアンス教育などを各種研修、eラーニング、ツール類の提供により実施しています。

◎業界共通教育の流れ



◎当社独自の教育

- ◆お客さま本位の業務運営を実現する実践的指導
当社営業店の社員による日常指導の中で、お客さまの課題発見から、その解決策の提案にいたるまでのルーブリングをはじめとした実践的指導を実施しています。

◆各種ツール・テキスト類の提供

生命保険に限らず、お客さまの課題解決を目的としてさまざまな周辺知識までを含んだ各種ツール・テキストを提供し、取扱代理店指導や社員自らの自己研鑽を促進しています。

社員教育・研修

多様な職種・経歴の社員一人ひとりの成長を引き出すことを目的に、さまざまな教育プログラムを実施しています。

◎各種研修

キャリアアップに応じてその役職に求められる知識や能力を身につけるために階層別の研修を実施しています。また、営業部門においては、最高品質の募集人を育成できる社員を目指し、実践的なアウトプット型の研修を全育成プログラムに組み込み、今までにないひまわり生命のスタンダードとなる人財育成体制を早期に構築していきます。

◎OJT

職場内での教育を支援することを目的にOJTサポーター制度を導入しています。職場全員が教育担当者(OJTサポーター)になることで、職場内で教え学び合い、組織で社員の能力を高める環境を構築しています。

◎自己啓発

資格取得支援、通信教育、eラーニング、教育ツールの提供により、社員一人ひとりの専門性を高める教育に取り組んでいます。

eラーニング

当社は、取扱代理店・社員・ライフカウンセラーの教育にeラーニングを活用しています。eラーニングとは、インターネット環境を利用した学習(教育)システムです。

eラーニングの導入により、インターネット環境があればパソコンのほかスマートフォン、タブレットでいつでも、どこでも、何度でも必要な研修を自主的に受けることができ、きめ細やかな教育を実現しています。

たとえば、取扱代理店向けには生命保険募集人のさらなる品質向上を目指し、継続・反復的に学習ができるようさまざまなコンテンツを提供しています。また、社員・ライフカウンセラー向けとして自学自習用のコンテンツ提供やお客さま対応力を強化するためのトレーニング、コンプライアンステストの実施などに活用しています。

さらに、動画配信機能で本社からのメッセージを発信し、社内の円滑なコミュニケーションの手段としても活用しています。

