

# 「かんぽかんたんサマリー」の理解浸透に向けた支援

## 1 実施目的

- かんぽ営業においては、現在、積極的な勧奨を控えることとし、お客さまからの申し出がある場合に限り新規契約のお申し込み手続きを行うこととしています。
- 関連文書により、自局にて「かんぽかんたんサマリー」の理解・浸透に向けたDVD研修が行われていますが、「新規募集フロー」が導入され、「ご意向お伺いシート」による意向の事前把握の徹底や管理者による「募集事前チェック」、「全件チェック」等の手続きについて、多くの社員から不安があるとの声が寄せられています。
- 通常営業再開時期は未定ですが、募集品質の向上を図るためにも、手続きの流れについてより一層理解を深めることで、少しでも社員の不安解消に努めるとともに、不備発生の防止につながることから、「かんぽかんたんサマリー」等について、研修ラインナップを用意し、支援を行ってまいります。

※ 関連文書：2020-日金営0187（2020.10.15）「新規募集フロー-かんぽかんたんサマリー」の活用及び「かんぽ営業スタンダード」に関する研修の実施

## 2 申込受理の状況

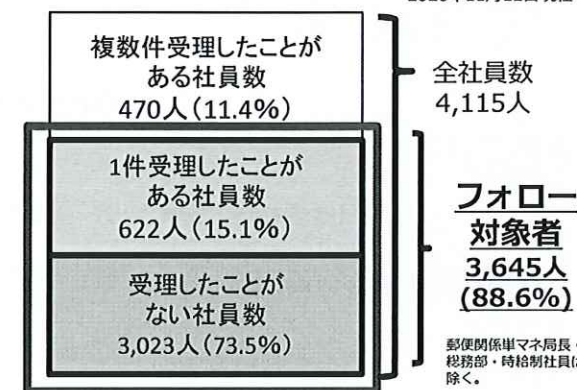
【2020年4月以降の新規申込受理した郵便局数】

**592局 / 976局**（新潟局を除く） <2020年11月12日現在>

- 全体の60.6%の郵便局が新規申込を受理したが、残りの39.4%の郵便局は新規契約を未受理。
- 社員別では、対象社員4,115人に対し、複数回受理したことがある社員が470人（全体の11.4%）、1件のみ受理したことがある社員が622人（全体の15.1%）と、ほとんどの社員が新規申込を受理した経験がなく、意見交換会等でも不安の声が多い状況。

<参考> 社員別2020年4月以降の申込受理者数

2020年11月12日現在



## 3 受理状況から考える課題等

- 新規申込受理状況から考えられる社員（窓口社員・コンサルタント）及び管理者の課題は「A」のとおり。
- 課題・不安解消の向け、支社独自の支援施策として「社員」・「管理者」別に支援（「B」）体制を構築。

【A】	課題	支援施策	【B】		
			Zoom	自局訓練	
社員 管理者	I 新規未受理のため、 <b>新規募集フローの理解が不足（不安）</b> ⇒ 「ご意向お伺いシート」作成からの一連の新規募集に対する不安解消のため、新規募集フロー定着に向けた支援が必要。	支援 施策	社員 管理者	【Zoom】 I 新規募集フロー かんぽかんたんサマリー研修	III かんぽ新契約システム 「訓練モード」を活用 した自局演習
管理者 次席社員 等	II 新規未受理のため、 <b>「募集事前チェック」、「全件チェック」の理解が不足（不安）</b> ⇒ 各種チェックについて、事務取扱数が少ない、又は経験がないことからくる不安を解消するための支援が必要。		管理者 次席社員 等	【Zoom】 II かんぽ「事前チェック」及び 「全件チェック」研修	



#### 4 支援（研修内容）

### <社員・管理者向け> ◆ I 【Zoom】新規募集フローかんぽかんたんサマリー研修（参加は任意）

項目	内容														
研修目的	「ご意向お伺いシート」作成からの一連の新規募集フローを実際に体験することで、「意向把握」・「保障設計書作成」・「契約内容の説明・申込手続き」等の説明時に使用する書類を活用し、申込受理までスムーズな手続きができるようになることを目指します。														
実施方法	<p><b>【窓口機能・窓口社員】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zoom研修           <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の指示文書を支社から全局あてに発信。（部会単位を基本とし、実施日・会場・参加希望の報告等については地区連絡会スタッフから別途指示。）</li> <li>・研修は地区連絡会スタッフが中心となり、自地区連絡会のコンサルADを講師として、研修実施日、参加を希望する社員を調整。</li> </ul> </li> <li>※ 講師は自地区連絡会のコンサルADのため、無理のないよう設定してください。</li> </ul> <p><b>【窓口機能・コンサルタント / 金融渉外機能・コンサルタント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zoom研修           <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の指示文書を支社から全局あてに発信。</li> </ul> </li> <li>＜窓口機能・コンサルタント＞ ……地区連絡会スタッフが中心となり、かんぽ生命パートナー部と連携の上、研修実施日時・参加希望者を地区連絡会単位で調整。</li> <li>＜金融渉外機能・コンサルタント＞ ……金融コンサルティング本部長が中心となり、かんぽ生命パートナー部と連携の上、研修実施日時を調整し実施。</li> </ul>														
実施期間	2021年1月25日（月）～2021年3月19日（金）まで														
研修参加者	研修参加を希望する全社員（管理者・窓口社員・コンサルタント）（※ 窓口機能のかんぽ事業推進リーダーの受講は必須） ※ 研修内容は、2020年4月以降1度も新規申込を受理したことがない社員向けの研修となっています。														
講師	<p><b>【窓口社員向け（単マネ窓を含む）】</b> ……窓口コンサルAD・募集品質指導専門役・推進役</p> <p><b>【コンサルタント向け（窓口機能・金融渉外機能）】</b> ……金融コンサルティング本部長・金融コンサルAD・かんぽ生命パートナー部社員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 実際の書類を使用し、「モデルケース」を基にした一連の新規募集フローに沿った流れを体験できるカリキュラムとします。</li> </ul>														
研修内容	<table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>【座学】かんぽかんたんサマリーの活用</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>【実演】ご意向お伺いシートの作成～査閲までの流れ</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>【確認ポイント】不備の多い事例の紹介・取扱いの注意点</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <thead> <tr> <th colspan="2">項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>【質疑・応答】</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">計120分</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 窓口社員とコンサルタントでは内容が一部異なります。</p>	内容		1	【座学】かんぽかんたんサマリーの活用	2	【実演】ご意向お伺いシートの作成～査閲までの流れ	3	【確認ポイント】不備の多い事例の紹介・取扱いの注意点	項目		4	【質疑・応答】	計120分	
内容															
1	【座学】かんぽかんたんサマリーの活用														
2	【実演】ご意向お伺いシートの作成～査閲までの流れ														
3	【確認ポイント】不備の多い事例の紹介・取扱いの注意点														
項目															
4	【質疑・応答】														
計120分															
資料の送付	参加希望者には、改めて研修資料一式を支社から送付します。														



## <管理者・次席社員等向け> ◆Ⅱ【Zoom】かんぽ「募集事前チェック」及び「全件チェック」研修（参加は任意）

項目	内容									
研修目的	申込受理以降の「全件チェック」までの基本的な流れを体験し、スムーズに手続き（確認）ができるようになることを目指します。									
実施方法	「Zoom」研修									
実施期間	次のとおり、「Zoom」で開催するので、参加できる日に受講									
		1/13(水)	1/14(木)	1/15(金)	1/18(月)	1/19(火)	1/20(水)	1/25(月)	1/26(火)	
	午前	○	○	○	○	○	○	○	○	
	午後	○	○	○	○	○	○	—	—	
	【午前】10：00～11：00 【午後】14：00～15：00									
研修参加者	研修参加を希望する全社員 ※ 研修は新規契約の「募集事前チェック」及び「全件チェック」の内容となっているため、管理者又は次席等で日々点検を行っている社員向けとなっています。									
講師	【金融業務部】 募集品質指導専門役・推進役 【金融営業部】 研修担当・保険担当									
研修内容	■ 「ご意向お伺いシートを使用した新規募集フロー対応ガイド」及び「【管理者用】募集事前チェック取り扱いガイド」のポイントを説明するとともに、チェック漏れ等の事例から各チェックにおける注意点を説明します。また、実演の時間を設け模擬事例による確認内容の取りまとめ等に取り組みます。									
		内容				内容				
	1	保険募集品質改善責任者の役割等				4	【実演】全件チェック及び募集事前チェックの模擬事例			
	2	【座学①】新規契約申込全件チェック				5	【質疑・応答等】			
3	【座学②】募集事前チェック				計60分					
開催希望の報告	「Zoom」での研修を全局あて指示するので、参加を希望する社員は支社へ報告フォームにより報告。 ※ 参加希望者には、改めて研修資料一式を支社から送付します。									



<社員・管理者向け> ◆Ⅲ 【自局訓練】かんぽ新規契約システム「訓練モード」を活用した自局演習（実施は任意）

項目	内容
演習目的	自局において新契約システムの「訓練モード」を活用し、複数パターンの「演習シナリオ」に基づき、模擬受理を行い、新規受理の一連の流れ（お客さま情報登録、「ご意向お伺いシート」に基づく保障設計書の作成・印刷、申込の受理等）について疑似体験しながら、新規募集フローの習得を目指します。
実施方法	自局での「新契約システム（訓練モード）」を使用して実施
実施期間	2020年12月10日（木）～2021年3月末まで
対象者	全社員（希望局）

■ 次の「モデルケース（演習シナリオ）」を基に、一連の新規募集フローに沿った流れを「新契約システム」の訓練モードで体験。

	演習シナリオ	目的
1	演習シナリオ① 青壮年世代のA A契約	青壮年世代の契被同一契約で、新規募集フローの流れを確認。
2	演習シナリオ② 学資保険(はじめのかんぽ)	契約者と被保険者が別人となる契約で、新規募集フローの流れを確認。
3	演習シナリオ③ 未加入者(意向の変化があった場合)	意向が変化した場合の基本的な流れを確認。
4	演習シナリオ④ セット申込み	セット申込みの流れを確認。
5	演習シナリオ⑤ 募集事前チェック	募集事前チェック(乗換契約(転換類似))に係るアラートが表示された場合の取扱いを確認。
6	演習シナリオ⑥ 新規契約申込の一連の流れ	募集人による保障設計書作成等の一連の流れを確認。

演習シナリオの  
掲載先

ポータルサイトーホームー信越支社ー募集品質向上(窓口業務)ー募集品質向上のページ