

わが社の取り組み

消費生活アドバイザー資格の取得推進

日本生命保険相互会社

■ 10年前から積極的に勸奨

生命保険は形のない商品であり、お客様にその効用を実感していただくのは、数年あるいは数十年先といったことも珍しくありません。そして保険のご加入からアフターサービスまで、直接・間接にたくさんの弊社職員がお客様と接しております。

消費者の視点で業務を見つめ、会社へ橋渡しができる人材の育成を目指し、弊社では平成12年度から「消費生活アドバイザー」の資格取得を積極的に奨励しております。平成22年6月現在、弊社における消費生活アドバイザーは208名となりました(昨年度の合格者は23名です)。

毎年、全内務職員を対象に資格取得の勸奨を図っており、特に若手総合職には取得が望ましい資格と位置づけ、上位職制登用の際に評価しております。

また、弊社の「消費生活アドバイザー」の事務局としてお客様サービス部が受験者へのバックアップを行っております。

昨年度の取組みとしては7月と9月の2回、それぞれ東京、大阪で受験者向けに、受験の申請方法や学習のスケジュール、昨年度合格者の体験談、試験対策演習問題の実施や消費者関連情報の講義といったガイダンスを実施しました。さらに、「消費生活アドバイザー通信」を4月の第1号から、11月の2次試験直前



社内イントラネットにアップされた「合格への奮闘日記」

の第8号まで作成し、試験に有用な情報を配信しました。

また、「消費生活アドバイザー HP」も社内のイントラネットに立ち上げており、昨年度の合格者一人ひとりの顔写真付きの「合格者からのバトンタッチ」というコーナーでは、受験者へ向けて試験に役立つ教材や勉強方法のメッセージを書いて、アップしております。昨年は受験者に事務局の管理者がいたため、受験者と同時並行で自学自習する奮闘日記をアップし、途中でくじけそうになる受験生を精神的に支えることにも貢献できたのではないかと自賛しております。

■ 資格取得者を対象にメルマガも

消費生活アドバイザー試験は本腰を入れなければ合格できない難しい試験であり、それだけに合格をした職員へ、会社はその後のフォローを行うことも大切であると考えております。一部社内の有資格者はお客様帳票の審査等を担当していますが、多くの有資格者に対して、消費生活アドバイザーとして特別な職務は付与していないので、社外の消費者関連の有識者をお招きしセミナーを開催したり、消費者関連の情報を盛り込んだメルマガジンを毎月配信し、自分の職場で自分の業務を消費者目線で見ることができるような取組みを昨年度から行っております。

引き続き「消費生活アドバイザー」資格取得者を着実に増やしていきたいと考えております。このことは消費者や社会からの信頼度向上にもつながるひとつのバロメーターになるのではないかと信じ、これから

も取り組んでまいりたいと思っております。

お客様サービス部消費者室長
中村 哲



社外講師によるセミナー