



魅力ある職場づくりのための取り組み

私たちが社会の中で責任ある行動を示していくためには、会社を構成する社員ひとりひとりがその役割を自覚し、目的達成のために全力を尽くせるような職場環境の構築が不可欠です。アクサ生命では、社員のひとりひとりが積極的に参画し、持てる力を余すことなく発揮できる職場環境の構築に取り組んでいます。

Scope (従業員意識調査) の実施

AXAでは毎年、全グループ規模でScope (スコープ) と呼ばれる従業員意識調査を行なっています。Scopeは社員にとってはAXAに関する率直な意見を直接経営陣に伝えることができる貴重な機会であり、会社にとっ

ては会社の抱える問題点を見出し、改善につなげるためのよい機会となっています。

ダイバーシティへの取り組み

アクサ生命は、社員の多様性を受け入れる企業文化を実現するためのさまざまな取り組みを行なっています。ひとりひとりの個性を尊重することは全従業員にとって共通の価値であるとともに、成功と高い業績を生む原動力として私たちの競争力を支えています。お客さまへのより良いサービスを提供し、事業の成長を支えていくためには、個性ある社員が存分に力を発揮できるような環境が不可欠と考え、整備を進めています。

アクサ生命のダイバーシティの注力分野

女性の活躍推進

社員の半数を占める女性社員の活躍と登用に積極的に取り組んでいます。トレーニングを通じたリーダーシップの育成に取り組むとともに (P.30 W@W参照)、新卒や中途採用、人材育成、登用など、あらゆる場面で男女の機会均等を図っています。



障害者の雇用推進

多くの障害を持つ社員が各自の持つ特性を活かし、さまざまな部門、職種、営業店で活躍し、ビジネスに貢献しています。これは障害の有無に関わらず、社員に意義ある職業機会を提供し、戦力として会社に貢献してもらうというアクサ生命の雇用方針に沿った採用を進めてきた結果です。ただし障害者が職場で能力を発揮していくには、周囲の理解が必要な場合も想定されるため、その分野に対する社員教育にも力を注いでいます。

熊本支社 熊本城北営業所
クラーク
平野 志津子



熊本城北営業所でクラークとして勤続14年になります。現在は生命保険の新契約と、自動車保険を担当しています。実は自動車保険に関する知識はほとんど無かったのですが、営業社員さんからの質問にはすべて答えられるようにと、自動車保険について猛勉強をしました。私の地域は自動車保有率が高いので、お客さまに良い保険を提供するためにお役に立てるのは嬉しいことです。商品知識を身につけることの他に、もうひとつ大切にしているのは営業社員さんの悩みを聞くなど、相談役になることです。私は右足に不自由はありますが、暖かい職場の雰囲気のお陰もあり仕事ではハンディを感じたことはありません。



本社オフィスサービスチームのメールルームで働いています。アクサ生命は手話通訳者が在籍するなど、ろう者が働きやすい環境が整っていますので、私たちもそれに応えて積極的な姿勢で仕事をすることが大切だと思っています。私は若手の育成も担当していますが、ろう者同士の心の通じ合いをベースに、暖かく厳しい指導を行ない、潜在能力を引き出すことを心がけています。また私は、健常者の社員に手話を通じてろう者を理解してもらうために、社内手話教室で講師を務めていますが、受講生が「手話が通じた!」と喜んでくれることがモチベーションになっています。聴覚障害だけでなく、異なる障害を持つ社員がさまざまな部門に在籍していることも、私たちにとって心強い点です。



ダイバーシティを推進する体制づくり

経営陣の強いコミットメント

CEOの主導によるダイバーシティ&インクルージョン諮問委員会(ダイバーシティの展望を描き、方向性を決定する会議)を月次で開催するとともに、役員全員がダイバーシティへのコミットメントを宣言し、トップダウンによる推進を行なっています。

ダイバーシティチャンピオン(部門の推進者)の任命

各部門の役員が部門のダイバーシティチャンピオン(推進者)を選任し、部門レベルでの具体的な課題を把握し、目標設定をしたうえで、各部門でのダイバーシティアクションに取り組んでいます。

ダイバーシティ推進室の創設

経営陣や部門のダイバーシティチャンピオンに対して、ダイバーシティに関する情報の提供やダイバーシティ・アクションの立案、進捗レポートの作成などを支援し、ツール提供などを行なう専任の部署として、ダイバーシティ推進室を創設しました。

ダイバーシティ文化の醸成

ダイバーシティ講演会の開催

2009年度は、ダイバーシティに先進的に取り組んでいる企業のダイバーシティ責任者をお招きしての講演会や、当社役員とのパネルディスカッションを開催し、女性活躍推進の意義について意識を高めるキック作りを行ないました。また日本初の全盲の弁護士、竹下義樹氏の講演会を開催し、周囲の人々の協力を得ながら制度変革を完遂した竹下氏の経験談をイントラネットで全社員に公開しました。

情報紙「ダイバーシティ・クロニクル」の発行

社内向けのダイバーシティ情報紙、「ダイバーシティ・クロニクル」を毎月発行しています。その時々々のダイバーシティ関連のトピックスを提供し、社員の興味を喚起することで、ダイバーシティを自分の課題として考える環境作りを行なっています。



人事総務部
オフィスサービスチーム
スタッフ
西端 龍三郎

ワークライフバランス

アクサ生命では、社員ひとりひとりが心身両面の健康を確保し、仕事とプライベートをバランスよく充実させることで、仕事へのやりがいの醸成と生産性の向上が図れると考え、ワークライフバランスの推進に積極的に取り組んでいます。

休暇、フレックス制度

仕事とプライベートのバランスを整え、多様な働き方に応えるため、有給休暇や永年勤続休暇の他、フレックス制度を導入しています。また一層の制度拡充を図るため、有給休暇の時間取得制度(35時間まで)の導入も計画しています。

リフレッシュデー

毎週水曜日をリフレッシュデーと定め、18時半までに帰社をすることを推進しています。

カジュアルデー

毎週金曜日と夏季(6月~9月)をカジュアルデー、カジュアルシーズンと定め、ビジネスカジュアルでの出勤を推進しています。この制度は冷暖房の抑制による省エネを進めると同時に、気分を一新して仕事に取り組める環境の整備を目的としています。

福利厚生制度

当社では社員のプライベートライフを充実させるため、各種の福利厚生制度を提供しています。さまざまな宿泊施設や公共施設などで割引が受けられる「JTBベネフィットえらべる倶楽部」の他、会社から一定の補助が得られる「アクサ従業員持株会」、自社の保険に契約した際に保険料の一部を補助する「保険料補助制度」などがあります。

労働組合

アクサ生命ではユニオンショップ制をとっており、原則非管理職のすべての社員が労働組合に加入しています。営業社員を組合員とする「アクサ生命営業社員労働組合(組合員:1,396人)」と、内勤社員を組合員とする「アクサ生命内勤社員労働組合(組合員:4,503人)」の2つの労働組合が組織されており、会社と労働組合は、やりがい、働きがいのある職場作りのため、活発に意見交換を行なっています。

※組合員数は2010年3月31日時点

従業員トレーニング

アクサ生命では、お客さまに最高のサービスをご提供するために、「全社員がお客さまのためにリーダーシップを発揮する」ことを目的に人材育成をすすめています。営業社員に対しては販売チャネルごとにきめ細かく、内勤社員に対しては果たすべき役割に最善を尽くせるよう、数多くのリーダーシップ開発プログラム、自己啓発プログラムを活用して、優れた人材の育成に努めています。

営業社員トレーニング

■ 商工会議所共済制度推進スタッフ

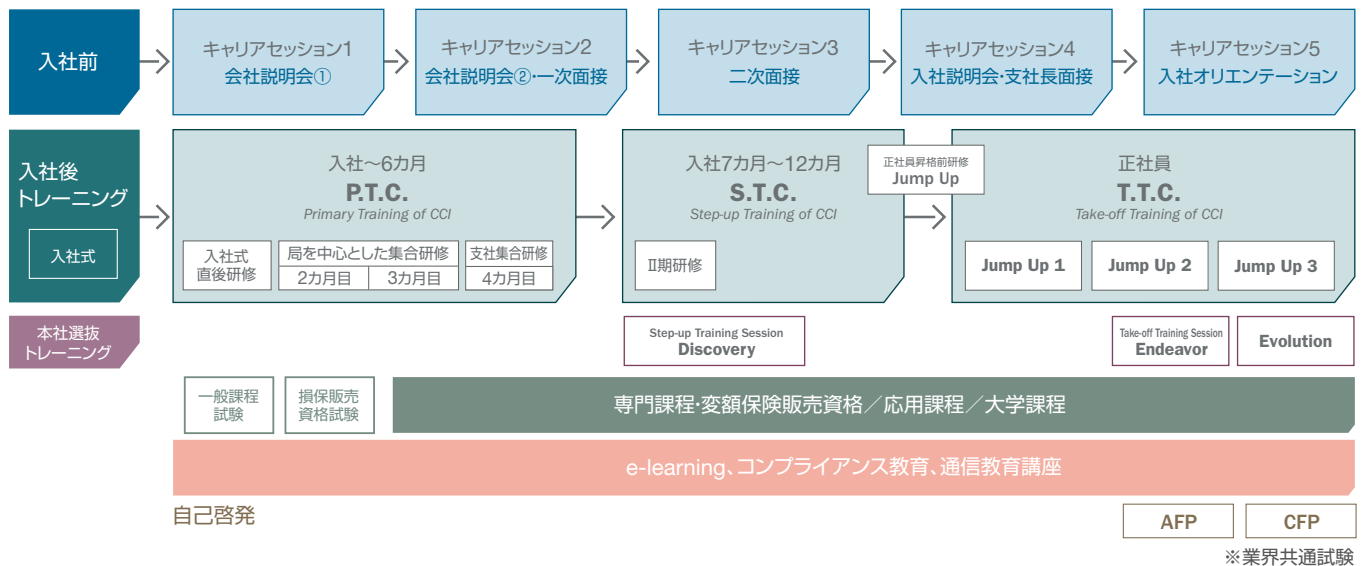
入社前

入社前においては5段階からなる「キャリアセッション」を行ない、AXAの概要、マーケットの概略などを説明し、生命保険の持つ社会的役割と職務の理解促進を図っています。

入社後トレーニング

入社後は、6カ月間の初期トレーニング「P.T.C. (Primary Training of CCI) カリキュラム」を実施します。全国8カ所の営業局において入社式直後研修を実施した後、支社に配属となり、その後は支社にて継続的に研修を実施します。また、入社2カ月目、3カ月目には再び営業局を中心とした集合研修を実施し、ロールプレイングを中心とした実践的なトレーニングを行ないます。

さらに4カ月目には支社において役員退職慰労金についてのトレーニングを実施、個人・法人双方のお客さまのニーズにお応えするためのベーシックなスキルを身につけます。入社7カ月目からは養成社員Ⅱ期研修や正社員昇格者を対象とした新規法人先への提案手法などを学ぶ「Jump Up研修」など、一貫したトレーニングプログラムを実施しています。また、本社における選抜トレーニングとして、総合的なスキルアップを目指す「Discovery」、より実践的なトレーニングを積む「Endeavor」、FP的手法を採り入れ、コンサルティングスキルのアップを目指す「Evolution」を実施しています。さらに、各種e-learning (PCを利用したトレーニング) や通信教育講座などを提供するとともに、外部教育機関の資格取得に対するバックアップも行なっています。



CCIチャネル
秋田支社 大館営業所
営業主任
村木 寿美子



“

当社では、お客さまニーズにあったライフコンサルティングを行なうための研修制度が充実しており、「知識」と「実践」の両面を入社初月から学びます。併せて商工会議所マーケットで働くために必要な法人への提案スキルも体系的に学ぶことができます。また毎週ミーティングを実施していますが、ここではチームワークが重視されていて、テーマは「数字」ではなく「活動内容」が中心です。ベテランから配属されたばかりの新人社員まで、成功体験や悩みなどを共有しています。会社のカリキュラムに沿った研修、そして現場でのチームミーティング、この2つの柱により、自然と成長できる環境が整えられています。私は、お客さまのお役にたつことができ、目標に向かって取り組めるこの仕事に誇りとやりがいを感じながら、楽しい日々を過ごしています。

”

■ フィナンシャルプラン・アドバイザー

入社前

入社前の採用候補者を対象に、「ACE (AXA Career Education)」を実施しています。オリエンテーションからACE1・2・3の4段階構成で、フィナンシャルプラン・アドバイザーの営業スタイルについての理解促進を図っています。

入社後トレーニング

入社初月には、全国から研修センターに集合してFFT1 (First Month FA Training 1) を実施。その後支社においてFFT2 (First Month FA Training 2) を実施しています。また、入社後1年間は支社において「BFT (Basic FA Training)」「AFT (Advanced FA Training)」を定期的を実施しています。これらの研修によって、業界共通試験制度に対応するとともに、フィナンシャルプラン・アドバイザーに不可欠な、ライフプランを作成するために必要な知識やノウハウ、スキルを身につけます。

さらに入社後4カ月目、7カ月目の区切りで、活動状況の振り返りとマーケットの拡大をテーマに、目標に対する進捗確認を行なう集合研修を設けています。



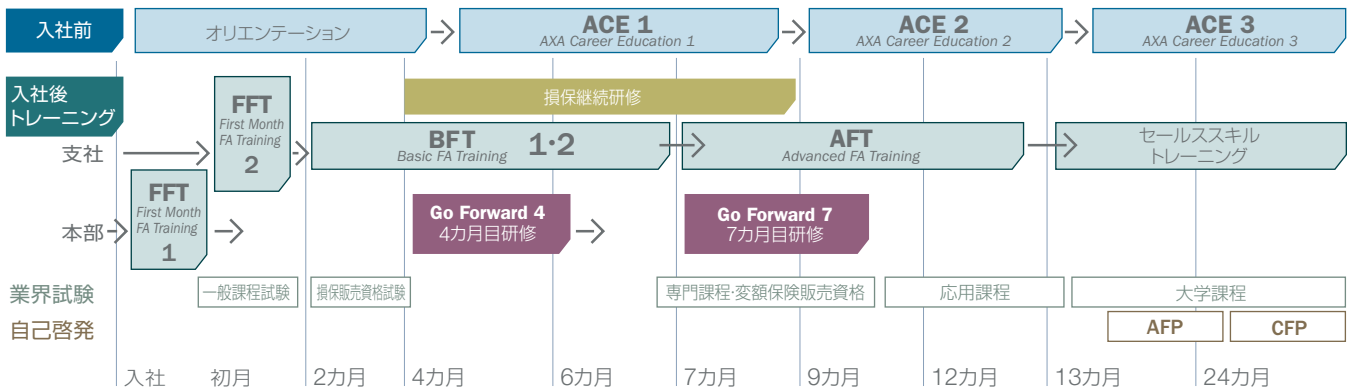
FA チャンネル
東京FA支社 営業13課
マネージャー
須佐 紀雄



当社の最大の強みは「教えあう文化」です。外資系生保の営業マンという一匹狼的なイメージがあるようですが、当社ではすべてのFA (フィナンシャルプラン・アドバイザー) が、先輩から教えてもらうことによって成長してきた文化があり、それをお返しするためにボランティアで後輩に教えるという光景がごく普通に見られます。

また本社の研修プログラムも練られていて、入社後1週間の合宿研修時の講師陣の熱のこもった研修は圧倒されるほどです。また4カ月・7カ月のフォロー研修など、過保護かと思うほど継続的に研修プログラムが組まれています。

私たちにはお客さまにずっと頼っていただける存在であり続けるための自己研鑽も欠かせません。それは会社からのフォローだけでなく、仲間からのフォローや助けがあって初めて可能となるものです。だからこそ私たちが「教えあう文化」を持っていること、それが最大の強みであると感じています。



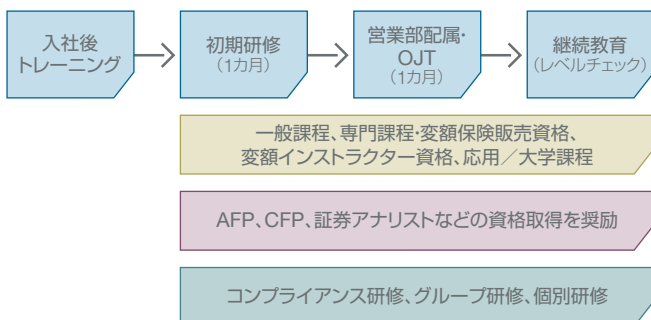
■ 金融機関担当営業スタッフ

入社時初期トレーニング

入社時初期トレーニングにおいては、生命保険のみならず金融商品全般に関する知識の習得を行ないます。また税務や相続などの周辺知識や、各金融機関の募集担当者からの質問に的確に対応するため事務知識を習得します。同時に各金融機関とのリレーションを高めるためのプレゼンテーション技術やコミュニケーション能力の向上も図っています。

OJT・金融機関担当継続研修

新規ホールセラーは、既担当者である先輩ホールセラーとの同行や実際に金融機関の支店を数十店担当することによって、OJTによる業務知識の習得を図ります。また税理士や社会保険労務士、運用会社など、外部講師による研修の受講、セールスマネージャーによる各ホールセラーの定期的なレベルチェック等、金融機関の募集担当者のトレーニングに必要なスキルと能力を備えた人材の育成を行なっています。



■ 代理店

代理店営業部門においては、専門の営業担当者が、各代理店の営業スタイルにあわせて、業界共通試験制度を中心に、リスクマネジメントを通じた質の高いサービスを提供できる代理店の育成を行なっています。

業界共通試験制度

生命保険協会が定める代理店教育を基本に、成長段階にあわせて各種の業界共通試験の受験をサポートするため、さまざまなステップアップ研修を随時実施しています。

集合研修

商品知識・販売手法・マーケット開拓など、さまざまな分野の教育や情報提供を行なうための集合研修を実施しています。

個別研修

生命保険のプロとして自立できる代理店の育成を目標に、代理店担当社員がひとりひとりの経験のレベルにあわせた個人・法人のリスクマネジメント、社会保険、税務、財務などの研修を実施しています。

■ 金融機関代理店

各金融機関の属性やニーズにあわせて、担当ホールセラーが集合研修や個別研修方式で商品内容、販売の手順、コンプライアンスなどに関する研修プログラムを実施するほか、商品研修ビデオや販促ツールの提供を通じて、きめ細やかな人材育成教育サポートを行なっています。

また、複数の金融機関合同の研修を行ない、相互交流や情報交換の場の提供を行なっています。

内勤社員トレーニング

内勤社員に対しては、「お客さま中心の視点」と「社員ひとりひとりの参画意識を高めること」を育成の中心に据え、さまざまなリーダーシップ開発プログラム、自己啓発プログラムを活用して、育成に努めています。



全役員、部長が対象

■ 2012 & Beyond

2012 & Beyondとは、AXAグループが2008年に開始したリーダーシッププログラムで、日本を含む各国のシニアマネージャー向けに全世界で展開されています。AXAグループでは、リーダーシップを高め、持続的成長を実現するためのカルチャーを醸成することを、全世界共通の目標としています。その実現のために、社員をリードする役割を担うすべての役員とシニアマネージャーに対して、ディスカッションを中心にAXAのカルチャーを学ぶ機会を提供しています。

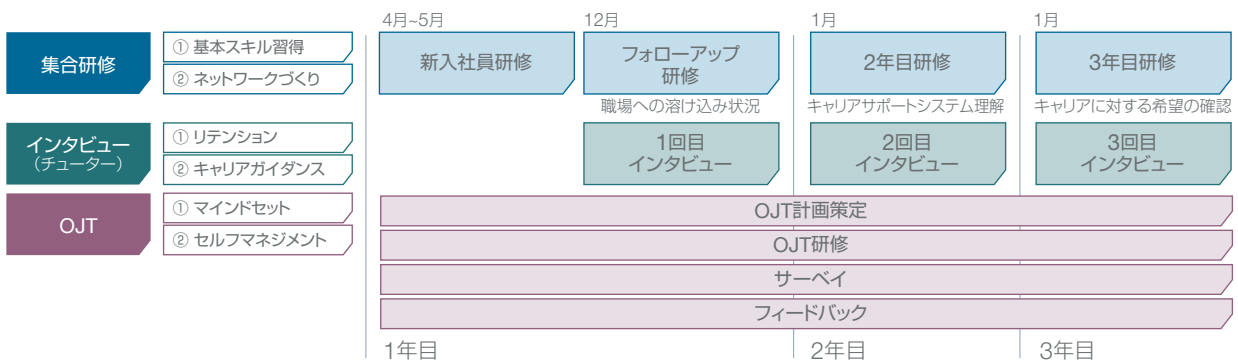


新入社員対象

■ 新入社員の育成

新卒新入社員は、導入研修を皮切りに、3年間の体系的なプログラムを受講します。このプログラムは、集合研修、職場でのコーチングや営業店での実習、人事部門によるチューターシップの3本柱から成っています。スムーズな

社会人への第一歩をサポートし、新卒新入社員ならではのフレッシュで新しい視点をビジネスに活かせるよう、シニアマネジメントチームも交えた研究発表会なども実施しています。



女性内勤社員対象

■ W@W (ウーマンアットワーク)

アクサ生命は、多様性を受け入れる企業文化を醸成することによって、より幅広いお客さまのニーズにお応えできると考えています。そのひとつの柱として、女性の活躍を推進するために、女性管理職のための研修、メンター制度などを包括的に提供しています。



ストラテジック・プログラム・オフィス
マネージャー
小林 千恵

“

私は女性活躍推進研修のうち、管理職向けプログラムのいくつかに参加しました。まずメンタリングでは、メンターと今後のキャリアやロールモデルなどのテーマで掘り下げた話をしました。キャリアカウンセリングでは、私が仕事とプライベートのバランスを重視するタイプであることを改めて認識することができました。またアサーション（自分の伝えたいことを伝えるように表現する力）研修では、コミュニケーションにおいて女性が持つ一般的な傾向に気づくことができ、またさらに他の部門から参加している女性社員と情報を共有できるなどの副次的効果もありました。女性社員には身近にロールモデルがないなど悩みはあるのですが、こうして女性が働きやすい環境が整備されていくのは良いことだと思っています。

”

全内勤社員対象

■ NICE (ナイス) お客さま体験プログラム

NICE (お客さま体験) プログラムは、お客さまを中心に据えるとはどういうことか、お客さまから信頼をいただくためにはどうすべきかを考え、実践するための研修です。受講者はお客さま役と社員役に分かれ、ロールプレイング形式で学びます。普段の業務でお客さまと直接お会いできない内勤社員を中心に、社員の行動指針である、Available (常にお客さまのそばに)、Attentive (配慮が行き届いた)、Reliable (信頼できる) を身に付けるための機会を提供しています。



■ ビジネススキルを向上させるために

社員ひとりひとりが個人の能力とスキルを高め、最善のサービスを提供できるよう、自己研鑽の機会として、マネジメント、問題解決、対人対応スキルという3分野を中心にステップアップ方式で学べるコアソフトスキルプログラムを提供しています。

● 通信講座、e-learning

新たな資格取得やビジネススキルの習得のため、自宅でも受講できる多数のプログラムを提供しています。また商品の知識を身につけるための研修プログラムをe-learning形式で提供しています。

“

当社ではNICEと呼ばれるお客さま体験研修を全内勤社員が受講しています。「信頼」とは何か、どのような姿勢や行動が信頼を築くのか、を改めて考える研修となっています。私自身は担当者として、ファシリテーターやお客さま役をやっていました。日ごろお客さまと接する機会の少ない内勤社員にとっては、お客さまと向き合い、目の前に居る人の話を真剣に聞き(Available)、希望を理解し(Attentive)、自分にできる限りのことをやり尽くす(Reliable)ことは、とても良い体験になったのではないのでしょうか。ひとりひとりがお客さま視点に立つて行動することによってのみ、「信頼」は実現できるのだと思います。

”

人事採用教育部
アシスタントマネージャー
岡本 由美子



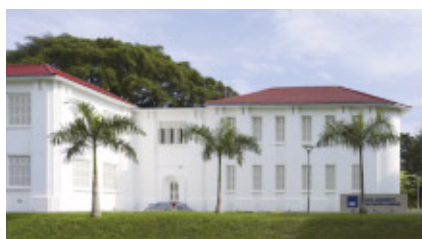
● ビジネス英会話 ABC (AXA Business Communication)

国際色・多様性に満ちた職場に必要な語学のスキルを身につけるために、早朝や終業後の2時間を使って、ネイティブトレーナーによるビジネス英会話のトレーニングを提供しています。

内勤社員 選抜者対象

■ AXAユニバーシティ

AXAグループの特筆すべき研修の場として、AXAユニバーシティがあります。AXAユニバーシティは、AXAグループの先進技術を国を跨いで共有していくための研修施設で、アジアにはシンガポールにキャンパスを置き、アジアパシフィック地域におけるリーダーシップ開発とテクニカルトレーニングを提供しています。また、米国やスイス、フランスの著名な大学と共同でリーダーシップ開発プログラムを開発し、シニアリーダーの育成に尽力しています。



マーケティング企画部 企画課
課長
田中 勇二郎



“

私は2009年9月にパリのマティニオン本社で開催されたAXAユニバーシティの研修プログラム「AXA Quest」に参加させていただきました。世界13カ国から総勢37名が参加し、グループCEOをはじめ、AXAグループの経営陣から直接講義を受け、AXAの戦略やビジョンを理解したうえで、受講者がAXAの経営陣だったらと想定したケーススタディに挑戦しました。ケーススタディを通じて、お客さまを中心に考え、行動することが私たちのビジネスの基礎であることを再確認するとともに、文化や言語、職務内容が異なるメンバーと議論することで、グローバル企業で働くことの楽しさを肌で感じることができました。この研修で出会ったメンバーとは、研修後も連携を取り合い、成功事例の共有や情報交換を行なっています。

”