



Keidanren Women's Executive Network

Leadership Mentor Program

お客様第一主義とは 何かを考える



副会長・日本生命保険会長
岡本 圀衛

経団連女性エグゼクティブ・ネットワーク

第9回リーダーシップ・メンター・プログラム

2018年1月17日 東京・大手町 経団連会館

日本生命、生命保険業界について

創立は1889年。戦後、戦争未亡人を営業に多数採用したこともあり、現在も従業員の9割が女性である。女性は経済状況が悪くなっても必死に頑張れるため、当社でも大成功を収める人は多い。女性に向いている会社である。

当社は、戦後、株式会社から相互会社になった。現在、相互会社の生命保険会社は少数派だが、それぞれの良さがあると思う。生命保険も、時代に応じて変化した。かつては死亡保障がメインだったが、核家族化の中で、自分のための保険として年金や医療保障が求められた。また、国の社会保障制度が厳しい状況の中、民間保険会社が担う役割は増大している。

創業から128年間、5万名の営業職員によるface-to-face、長期的視点、お客様第一主義を大切にしている。

これまでの経験・軌跡

自分の経験の中でのキーワードを7つ紹介する。

1. **それであなたの考えは?**—30代での米国留学時に指摘された言葉である。一人よがりでは駄目。広い目(情報の量)、深い目(情報の深さ)、長い目(将来目線)で、情報を収集し、自分の考えを持つ土台を作ることが重要と考える。
2. **覚悟を決めるときがある**—40~50代の頃は、身体的にも精神的にも大変な時

期だった。大きな経験をすることで自分の乗り越えられる容量が増え、覚悟を決めるようになった。

3. **社会の声は天の声**—社長就任後、保険金の支払い問題が社会で大きく取り上げられた。社会の声を世の常識と考へ、システム・商品制度・営業スタイルを抜本的に変えた。年に1回は全契約者を訪問する「ご契約内容確認活動」を営業職員の基本活動にした結果、今では定着し、信頼回復につながっている。お客様第一主義は誰でも唱えるが、具体的に突き詰めていくことが必要である。
4. **それはあなたの仕事です**—女性の活躍推進において男性の育休取得が課題となった中で人事担当に言われた言葉で、物事を大きく変えるとき、トップが本気でやる気を見せ、号令をかける必要があるということ。自分が何かをやりたいとき、信念を持って上司を動かすことが重要である。
5. **中間層を大切に**—中間管理職は、会社の実情が最も集積する情報の宝庫であり、戦略の核になる所である。中間管理職には「君達は、中心管理職」だと伝えている。
6. **平常心と好奇心**—社会が変動する中でも大変と思わず、どっしりと平常心を保ち、むしろ千載一遇のチャンスと考へ、好奇心を持って、飛び込んでいくことが大切である。
7. **「檜になるう」が合言葉**—檜はまっすぐ伸びる。我々もこうなりたいもの。良き企業人である前に良き社会人たれ。企業で働く時間は、人生の重要な時期、その大半を使うのだから、実りのあるものにして欲しいと従業員に伝えている。

Mentor Profile

岡本 圀衛氏

(一社)日本経済団体連合会
副会長

日本生命保険(相) 代表取締役会長

埼玉県生まれ。1969年東京大学法学部卒業後、同年日本生命保険相互会社に入社。

横浜北支社長、調査部長兼広報部長を経て、1995年取締役、1999年常務取締役、2002年専務取締役、2005年代表取締役社長に就任。2011年より代表取締役会長。

経団連では、2015年より人口問題委員会委員長、同年より副会長を務める。

