

先輩社員の声／インタビュー_丸山梓



丸山 梓

2023年 中途入社
立命館大学 産業社会学部 現代社会学科

ショップスタッフ
シニアライフコンサルタント

アフラックサービスショップでのお客様対応

・現在の仕事内容

主な仕事内容は、お客様からの問い合わせや請求の電話対応、あとは保障内容の確認や見直しで来店されるお客様の対応をさせていただいております。研修期間後はお客様のご自宅に訪問させていただくことも増えてきました。お客様にお会いするまでに、最適なご提案ができるよう予めプランを設計したり書類を作成し、当日に向けて計画的に準備をしています。

・今の仕事のやりがい

「今の保険で万が一があった時に役に立つか心配で・・・」と相談で来てくださる方が多いです。そのようなお客様に、現在の医療の現状やご安心頂ける最適なご提案をさせていただきます。そうして保険の見直しをされた時に、「相談しに来てよかった。これで安心ですね、ありがとう。」と仰っていただくと、お客様に安心していただけたなど、やりがいを感じます。また、ご契約をお預かりした時には全員でおめでとう！を言って頂けると嬉しくなりますし、接客に関するフィードバックも頂ける温かい社風ですので、自分の成長も感じることができます。

・この会社に決めた理由

大学卒業後はずっと営業職だったので、転職しても人と接する仕事がいいと思っていました。保険の営業と聞くと、ノルマがあり、飛び込み営業や強引な勧誘もあるというイメージでしたが、面接時に社長のお話を聞くとそういった不安はすぐに解消できました。また、弊社のホームページの「お客様の声」を見ると、お客様からの感謝や喜びの声が掲載されていて、お客様に安心してもらえる仕事なんだとわかったので、入社を決意しました。また、残業もほとんどないので、プライベートも充実させることができるのも魅力の一つです

・会社の雰囲気

少人数なので温かい社風でみんな仲がいです。先輩方はわからないことがあれば忙しくても手を止めて私が理解するまでしっかり教えてくださいます。月一回の全社ミーティングでは、他店舗同士でも営業トークや成功事例を共有したり意見を述べあったりでみんな切磋琢磨して仕事に取り組んでいます。

・入社後苦労したことは？

業界未経験なので、1から保険の仕組み、アフラックの商品を覚えるのに苦労しました。学んだ事を実際に言葉にしてお客様に伝えるのが難しいですし、特に病気を患っておられるお客様とお話する際には言い方一つで嫌な想いをさせてしまうこともあるので、お気持ちに寄り添い共感しながら対話をする、ということが必要なので慎重にならないといけません。今でもどう話せばお客様の心に響くか、事前に先輩方に相談してからお客様にお会いするようにしています。

・仕事の目標

まずは、お客様がどんな相談に来られたとしても一人で最後まで対応できるようになりたいと思っています。色々な経験を積んで実力がついたら、たくさん契約を取って、先輩方に追いつきたいですし、いつかは第一総合企画内で1位・滋賀県内で1位と追い越して表彰台に立ちたいです！身内がかんに雇ったこともあり、がん治療の現状やがん保険の必要性を一人でも多くの人に伝えていきたいです。

・将来の夢

老後はたくさんの犬や小動物に囲まれて暮らしたいです。

・こんな人と働きたい！

お客様とたくさんコミュニケーションを取る仕事なので、明るくて楽しい人と一緒に働きたいです。ただ、保険の仕事になるので、お客様の家庭の深いところまでヒヤリングしたり、センシティブな情報を伺ったりもします。また、病気が見つかったと落胆されている方とも多く接するので、人の痛みがわかり、気持ちに寄り添える温かい人と一緒に働き、良いことも辛いことも共有できるような仲間ができればいいなと思います。