

生保各社の22年度営業方針 14

アクサ生命 執行役員アクサFA推進本部長 山内康晴氏に聞く
ハイブリッドプロデューサー拡大へ

アクサ生命は2021年度、保険料等収入が前年比12・3%増の7350億円となった。直販チャネルであるフィナンシャルアドバイザー（FA）チャネルは、グループ基準の新契約年換算保険料ベースで前年比20%を上回り、過去最高実績を記録。執行役員アクサFA推進本部長山内（やまのうち）康晴氏は、「資格制度（ハイブリッドプロデューサー）の導入も奏効している。引き続きライフマネジメントコンサルティングを重視していく」と話す。同氏に、22年度の具体的な方針を聞いた。

—FAチャネルの特微は。
山内 FAチャネルは1995年にスタートしており、「ライフマネジメント」（商標登録済）を重視していることが最大の特微だ。私たちが考える「ライフマネジメント」とは、人生の理念とそれに基づいた目的、ビジョンを土台にして、何を、いつ達成するのかという「目標」と、実現するための計画「ライフプラン」を作成し、目標やライフプランは、ライフサイクルに応じた見直しを継続的に行っていく。人生への漠然とした不安



山内氏

を抱えることなく生きていくためには、企業を経営するように、一人一人が自分の人生を経営すること、つまり「ライフマネジメント」が必要だと考えている。FAは「お客さまとへ人生の目的・ビジョン」をともに描いていくことに注力している。——昨年度の振り返りを。
山内 時代や環境の変化に合わせて、常に、「部分最適ではなく、人生の目的・ビジョンからライフイベントを考えていく」ことに力を入れてきた。そうした中で、コ

ロナのインパクトは大きかったが、当社では、いち早くリモートセールスを導入したこともあり、昨年度は高実績を達成した。個人契約では、フルデジタルを可能にし、コロナの影響を最小限にとどめることができた。ハイブリッドモデルに「一気に転換できたことが大きいと思う」。

——ハイブリッドモデルとは。
山内 FAチャネルは、もともと対面営業を基本にしてきた。ハイブリッドモデルは、リモートにより、対面の良さを生かしながら効率的に契約に結び付けることができる営業スタイルだ。直接対面ではなくリモートの契約（フルデジタル）が可能になったことで、デジタルを使いこなすことができるFAを増やすため「ハイブリッドプロデューサー」の認定制度をつくった。同資格には、リモート活用の実績や教材を用いた研修の履

修などにより認定される。FAは現在、1200人いるが、22年度は全体の70%、23年度には100%の認定を目指している。新しい営業スタイルが導入されたことで、移動時間の短縮、移動コストの削減、家族や自分の時間の創出にもつながっている。また、有資格者によるコンサルティングの

数を増加しており、以前と比べて余裕時間が生まれることで既契約者へのメンテナンス（訪問や連絡）に使う時間が増え、成績が2倍になったFAもいる。——今年度の営業の重点的な施策について。
山内 ライフマネジメントコンサルティングでは、一人の顧客にまつわる情報を一元的に参照できるシステム「AXA cockpit 360」を使っている。お客さまのライフイベントなどの情報を蓄積しており、適切なタイミングでアプローチできるようにしている。経産省が設計す

る。——「健康経営」について。
山内 「健康経営」のサポートにも引き続き注力する。経産省が設計する健康経営優良法人認定制度は、健康経営に取り組む優良な法人を「見える化」することで、従業員や求職者、関係企業や金融機関などから「従業員の健康経営優良法人認定企業」の健康」といった「トータルな健康」を実現することを目指す。これにより、従業員が幸せに生き生きと働くことが

でき、企業の永続的な発展につながることを考えている。法人・個人を切り分けることなく、「従業員や家族へのはたらきかけ」をするのがアクサ方式の特長で、FAは健康経営アドバイザー資格を有し、アクサ独自のライフマネジメントコンサルティングツールLNAS（エルナス）を使い、従業員の将来に必要なライフマネジメントのアクションプランを提供している。それを「B to B to E（Employee）モデルと呼んでいる。——そのほかには。
山内 FAは、エルナスを使って、従業員の方の人生、家族、キャリア、社会貢献など一人一人の価値観までヒヤリングする。また、マーケティングパートナーの企業との取り組みを進める。例えば大手結婚相談所とのコラボでは、会員男性

向けにライフマネジメントセミナーを開催、人生目的・ビジョンから、家計や資産形成までコンサルティングや資産形成までコンサルティング提供して保険契約に結び付けているが、こうした取り組みは社会課題の解決にもつながると思う。また、高校生向けの金融リテラシーの取り組みなどにも注力している。「成人年齢18歳」「今年度からの高等学校学習指導要領の改訂」を見据えて、FAによる高校への出張授業を3年前から行っており、金融スキルの向上を図っている。18歳で、クレジットカードの所有や住宅ローン契約も可能になるなどトラブルに巻き込まれるリスクも大きい。当社と自治体との連携協定も進んでおり、今後一層こうした取り組みを拡大していく方針だ。——お客さま向けサービスについては。
山内 契約者向けウェ

ブサービス「Myアクサ」は「Emma by アクサ」に生まれ変わった。デジタル体験を通じて、お客さまがより便利にさまざまなサービスを利用できる新しいプラットフォームであり、例えば、オンラインでの手続き、資産形成の手伝い、アクサメディアカルアシスタンスサービス、アクサの脳トレなどを利用でき、今後さらに利便性と使いやすさを追求していく。——今年度のキーワードを。
山内 ハイブリッドプロデューサーを拡大すること、お客さまの望むコンサルティングを提供し、いつでも、どこでも、どんな時でも、常にお客さまに寄り添える環境を構築できた。キーワードは「ライフマネジメントコンサルティングによる価値提供」だ。

ライフマネジメントコンサルによる価値提供を重視

が進んだことで、移動時間の短縮、移動コストの削減、家族や自分の時間の創出にもつながっている。また、有資格者によるコンサルティングの

お知らせが来るリマインド機能もある。メンテナンスや保有契約からのアップセルに貢献するシステムも拡張している。今年度もデジタルへの投資

る健康経営優良法人認定制度は、健康経営に取り組む優良な法人を「見える化」することで、従業員や求職者、関係企業や金融機関などから「従業

「人の健康」、あるいは「企業の健康」といった「トータルな健康」を実現することを目指す。これにより、従業員が幸せに生き生きと働くことが

でき、企業の永続的な発展につながることを考えている。法人・個人を切り分けることなく、「従業員や家族へのはたらきかけ」をするのがアクサ方式の特長で、FAは健康経営ア

ドバイザー資格を有し、アクサ独自のライフマネジメントコンサルティングツールLNAS（エルナス）を使い、従業員の将来に必要なライフマネジメントのアクションプランを提供している。それを「B to B to E（Employee）モデルと呼んでいる。——そのほかには。
山内 FAは、エルナスを使って、従業員の方の人生、家族、キャリア、社会貢献など一人一人の価値観までヒヤリングする。また、マーケティングパートナーの企業との取り組みを進める。例えば大手結婚相談所とのコラボでは、会員男性

向けにライフマネジメントセミナーを開催、人生目的・ビジョンから、家計や資産形成までコンサルティングや資産形成までコンサルティング提供して保険契約に結び付けているが、こうした取り組みは社会課題の解決にもつながると思う。また、高校生向けの金融リテラシーの取り組みなどにも注力している。「成人年齢18歳」「今年度からの高等学校学習指導要領の改訂」を見据えて、FAによる高校への出張授業を3年前から行っており、金融スキルの向上を図っている。18歳で、クレジットカードの所有や住宅ローン契約も可能になるなどトラブルに巻き込まれるリスクも大きい。当社と自治体との連携協定も進んでおり、今後一層こうした取り組みを拡大していく方針だ。——お客さま向けサービスについては。
山内 契約者向けウェ

ブサービス「Myアクサ」は「Emma by アクサ」に生まれ変わった。デジタル体験を通じて、お客さまがより便利にさまざまなサービスを利用できる新しいプラットフォームであり、例えば、オンラインでの手続き、資産形成の手伝い、アクサメディアカルアシスタンスサービス、アクサの脳トレなどを利用でき、今後さらに利便性と使いやすさを追求していく。——今年度のキーワードを。
山内 ハイブリッドプロデューサーを拡大すること、お客さまの望むコンサルティングを提供し、いつでも、どこでも、どんな時でも、常にお客さまに寄り添える環境を構築できた。キーワードは「ライフマネジメントコンサルティングによる価値提供」だ。

は、もともと対面営業を基本にしてきた。ハイブリッドモデルは、リモートにより、対面の良さを生かしながら効率的に契約に結び付けることができる営業スタイルだ。直接対面ではなくリモートの契約（フルデジタル）が可能になったことで、デジタルを使いこなすことができるFAを増やすため「ハイブリッドプロデューサー」の認定制度をつくった。同資格には、リモート活用の実績や教材を用いた研修の履