

平成22年11月8日ロープレーコンテスト初開催

■エコー保険では、お客様と我々代理店との間で、円滑なコミュニケーションを図るために日々「ロールプレーイング」(略称ロープレ)の修業をしております。日本語では、**役割演技**(やくわりえんぎ)ともいいます。

こちら側(保険業界)から、大事なお客様にうまく「情報伝達」ができるために、様々な業界でこうした「擬似体験」を学習しております。

■弊社でもご多分に洩れず、営業マンはもちろん事務職も、定期的に「早朝練習」で、どんな場面にも適切なコンサルができるスキルアップを積み重ねております。

■社員の間からコンテスト開催の要望が強まり、11月8日に日頃の「ロープレ」成果を競い合う事が実現しました。

評価方法は、すべてのプレーヤーと役員が10項目の評価ポイントに基づき、採点をした結果、高得点の順番にベストスリーを決定しました。主な評価ポイントは「見出し並み」「好感度」「理解度」「時間の配分」など。

■ロープレ内容は、10分程度の会社案内と、さらに10分程度の生命保険の情報提供です。特に弊社は、商品を「理解と納得」してもらい、購入者した場合「満足して喜んでもらい」、お客様の安心と幸福をコンサルするサービス業である事が、企業理念である事を懇切丁寧にご説明する事を基本理念にしております。

■さらに「情報発信課」「安心推進課」「業務支援課」の3パートに所属する社員が、がっちりお客様をガードしている事を改めてご理解していただくことも「ロープレ」の大事な使命であります。

■はじめての「ロープレコンテスト」ながら、全員がしっかりした演技をこなし、これならお客様からの信頼感を得る事が可能である事を確信しました。

今後継続的にコンテストを続けていきたい事を、全社員から要望が出されたことから2,3カ月に1回程度実施する事にしました。

エコー保険(株)

コラムニスト 松浦 則雄