

2019 MDRT Global Conference e-Handout Material

Title: Learning from "Omotenashi"

Speaker: Yuka Yamaoka, TLC

Presentation Date: Monday: September 2, 2019

Presentation Time: 1:30p.m. - 2:30p.m.

Session Room: ICC - Cockle Bay Room

The Million Dollar Round Table® (MDRT) does not guarantee the accuracy of tax and legal matters and is not liable for errors and omissions. You are urged to check with tax and legal professionals in your state, province or country. MDRT also suggests you consult local insurance and security regulations and your company's compliance department pertaining to the use of any new sales materials with your clients. The information contained in this handout is unedited; errors, omissions and misspellings may exist. Content may be altered during the delivery of this presentation.



山岡 由佳 Yuka Yamaoka

- 入社は1998年(平成10年)3月
- 入社22年目
- MDRT 初登録2007年
- 登録回数13回 (TOT 5回、COT 8回)

出身: 滋賀県 長浜市

近江商人『三方良し』の考えを手本





幼いころの夢と 入社に至るまで

- 幼い頃からの夢
- 『滋賀行政監察局』国家公務員として働く
- 専業主婦となり、東京での生活が スタート
- 子供の習い事が一緒で知り合った 方に『川崎でランチしない?』 (採用イベントだった)



ひとつめのエピソード「入社早々」

- 川崎の工業地帯のドラム缶製造工場が担当
 - 『どうせ、直ぐ辞めちゃうんじゃない』
 - ・ 『1年通い続けたら、保険に加入してもいいよ』
- 同期に遅れながらもから、第1号契約 うれしくて、号泣

「お客様のところに通い続ける」

=入社以来、大切に守ってきたこと

ふたつ目のエピソード「魔法の言葉との出会い」

 入社4年目 仕事に対して、自信を無くすつらい時期 私たちの仕事は『おもてなしの心』が大切です

『おもてなしの心』とは? 何とかお客様をわかろうとする気持ちが大切

● 特に気を付けていること=**正直な気持ちで向き合**う

コミュニケーションについて

- 私の場合のコミュニケーション
 - 『聞かせてください。教えてください』 "もっとお聞かせてください光線"
 - 相手の立場に立って、相手の方のおもいの ひとつひとつに共感しながらコミュニケーションをとる

何より自分の言葉で伝えることを大切にしている

- 「お客様のため」にではなく、 「お客様の立場」で深く考え、お伝えをする
- いつも、いつまでも謙虚でいること

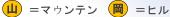
コミュニケーションについて

- お客様にお役に立ちたい そんな思いでアンテナを張り巡らせている
- 企業と企業の架け橋となる
- お誘いするポイント 「お客様が来てくださると、私も参加できるんです」

お客様の負担感を無くす

コミュニケーションについて

● マウンテンヒルカップ







● お客様への配慮



保険とはかけ離れた 付加価値を提供する



7/31	./2019

3

マウンテンヒルカップ様子





最近の取り組み・活動について

- 現在、90%以上が法人契約 同業他社4社 女性対談企画(約10年前) 100社を目標にチャレンジする覚悟
- その大半がご紹介をいただくケース
 - 毎年5~6社増やしていきたい
 - まずは正直に「お客様を広げていきたいので ご挨拶に行かせて下さい」と伝える

ご紹介いただいた企業様へ

お客様の信頼関係上、こまめに報告をする

最近の取り組み・活動について

グループ分け グループ毎の対応 1 決算月に合わせて 決算月を整理してタイミング **ご提案**する先 を逃さず、提案準備など企画 退職金積立、事業承継、 顕在、潜在ニーズを探り 自社株買取などを目的とし 情報収集や信頼関係を深める 制度提案する先 損害保険などの 先々の見込み客になる可能性 生命保険以外の提案先 また、お客様の協力先として 繋がる可能性についても探る 4 **現状保険のニーズ**がない先

最近の取り組み・活動について

- 業界の事情、関連会社、仲間、社長の方針 将来の構想、夢、ご家族について記録
- 決算時期、売り上げ、取引先、株主先、役員構成
- 保険の担当者。少なくとも半期と決算3カ月前は訪問
- 社長 食事、大相撲、野球、ゴルフ、音楽会、 ミュージカル(宝塚)等のイベントにお誘い
- 秘書、総務担当者 イベントに参加してもらう等、配慮

最近の取り組み・活動について

自筆でメッセージを添え、**情報誌**をお届け
・ お誕生日カード、ご家族のニュース、業界のニュース



- 小便箋1枚
- 普通のペン (インクの色は紺色 暗いブルー)

最近の取り組み・活動について

- 五年日記
 - 5年間をわかりやすく記録でき、遡ることができる
 - 目標を書くことができ、モチベーションアップに繋がる





最後に

- チームでの達成する喜び

 - 仲間のおかげで頑張れている会社があり、仕事に出会い、私の人生を 豊かにしてくれた
- MDRTの仲間
 - 高い目標に向け挑戦する勇気をもらった
- 『忙』=『心を亡くす』
 - ・ 初心に戻り見つめ直すことも必要

保険営業という仕事

何歳になっても私たちを成長させてくれる素晴らしい仕事

