

5. 「お客さまの声」を反映した業務改善事例

当社に寄せられたお客さまからの貴重なお申し出(苦情)をはじめとして、お客さま懇談会やお客さま満足度調査によるご意見・ご要望、お客さまの声を代弁する従業員の声であるMOT提案の内容等に基づき、さまざまな分野で業務改善に取り組んでおりますので、一例をご紹介します。

※記載している(お客さまの声)は、営業職員を通じて、またはコミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出(苦情)、お客さま満足度調査の自由意見欄などから、そのまま抜粋したものです。

(1) お問い合わせ窓口の表示

(お客さまの声)

「手続きの連絡をどこにすれば良いのかよくわからない」

ご照会・ご相談・各種お手続き窓口の表示をわかりやすくしました。

(連絡先のご案内)

- ・すべての契約者に毎年お届けしている「明治安田生命からのお知らせ」について、2006年度版より担当営業所およびコミュニケーションセンターの電話番号を大きく表示します。
- ・保険金・給付金の「ご請求のご案内」をはじめ、お客さまにお渡ししている書類に連絡先を明記しました。
- ・ホームページのリニューアルを行ない、「お問い合わせ窓口」のレイアウトを変更してわかりやすくしました。

(2) 保険金・給付金・年金の請求手続き

(お客さまの声)

「保険金や給付金を請求できる場合とできない場合の区別がわかりにくい」

「保険金が支払われない理由に納得できない」

支払事由・免責事由についてのご理解を深めていただくよう、保険設計書・パンフレットを改訂したほか、お客さま用の説明冊子を新規に作成しました。

お支払いできない場合の説明を充実するとともに、説明でご納得いただけない場合の「不服申立制度」を設置しました。

給付金のご請求手続きについて、適切でわかりやすいご案内ができるようにしました。

年金についてのご請求手続きを簡略化しました。

(お支払いに関する説明の充実)

- ・保険金等をお支払いできない場合の例示を掲載したお客さま用の説明冊子「保険金・給付金のご請求について」を新規に作成しました。

(ご請求受付時の対応)

- ・2006年6月より、給付金のご請求手続きをご案内する際に、従来より詳しくわかりやすい書類をお客さまにお渡ししています。その書類では、傷病名・手術内容等によりお支払いの対象外となる可能性がある場合、あらかじめお知らせするようにしました。
- ・「ご契約のしおり 約款・定款」および「保険金・給付金のご請求について」に、請求手続きの具体的な流れを掲載しました。
- ・保険金等のお支払いに関して、お客さまからご照会いただく窓口として、「支払相談室」を設置して専任の担当者を配置しました。
- ・団体保険のご請求において、契約者である団体の窓口や団体保険の加入者からご照会いただくお問い合わせ窓口として「ご請求相談センター」を設置しました。

(保険金等をお支払いできない場合の対応)

- ・保険金等をお支払いできない理由等をご説明するお客さま宛ての通知文書の記載をわかりやすく充実しました。
- ・保険金等のお支払いに関する不服のお申し出について、社外弁護士がご相談に応じる「不服申立制度」を設置しました。当制度については、ホームページ・「保険金・給付金のご請求について」に掲載するほか、保険金等をお支払いできない場合のお客さま宛ての通知文書とともにご案内を行なっています。

(年金のご請求手続き)

- ・当社の担当営業職員が面談をさせていただき、運転免許証などの本人確認書類の番号を控えさせていただくことで、年金のご請求に必要な現況届あるいは住民票の提出を省略できるようにしました。

(3) ご契約内容のお知らせ

「『明治安田生命からのお知らせ』は全体的に文字が小さいし、記載されている現在の保障内容もわかりにくい」

「『ハッピーレポート』を見ても、現在の保障内容がよくわからない」

ご加入後も定期的に契約内容をご確認いただく「明治安田生命からのお知らせ」やライフアカウントL.A.の加入者に毎年お届けしている「ハッピーレポート（年次報告書）」の記載内容を充実するとともに、見やすく、わかりやすくすることに取り組んでいます。

(明治安田生命からのお知らせ)

- ・「明治安田生命からのお知らせ」の2006年度版では、冊子を従来の約1.5倍のA4サイズに拡大し、文字サイズも拡大します。
- ・加入されている契約内容の説明を、1契約につき見開き2ページとして記載情報の充実を図ります。

(ハッピーレポート(年次報告書))

- ・2005年12月お届け分から、構成を変更して見やすく改訂したほか、現在の保障によるお受取り例を設けるなど記載項目全般をわかりやすい内容に改訂しました。

(4) 保全手続き

(お客様の声)

- 「店頭での本人確認の手続きについて、もっと柔軟に対応してほしい」
- 「提出書類を減らしてほしい」

お客様のご負担を減らす観点から、本人確認方法を多様化するとともに、お手続きに必要な書類を省略化しました。

(手続きに関する対応)

- ・店頭でのご本人さま確認書類に、「カード式健康保険証」を追加しました。また、公的書類について、お客様のご要望により営業所でのコピーを前提に原本を返却することとしました。
- ・特約を更新いただく際に保険証券の提出を不要とし、特約更新申込書・特約非更新申込書にいただくご印鑑はお届け印以外でもお取扱いさせていただくようにしました。
- ・ご来店窓口での積立配当金引出し等の手続きにおいて、契約者の本人確認が可能な場合、支払金額にかかわらず保険証券の提出を不要とし、押印していただくご印鑑はお届け印以外でもお取扱いさせていただくようにしました。
- ・解約手続きに関する事務フローを見直し、解約のお申し出を受け付けてから解約請求書の作成に要する時間を短縮しました。また、解約返戻金のご照会に対する回答までの所要日数を短縮しました。

(5) 商品開発・契約のお引受け

(お客様の声)

「貯蓄性の高い商品を充実させてほしい」

「明治安田生命は加入時の査定が他社より厳しいのではないか」

お客様のニーズにお応えする商品の開発に引き続き取り組み、比較的保険料を低めに設定した医療保障商品や、貯蓄性の高い商品を新たに発売しました。

また、ご加入のお申込みには、より幅広くお応えできるよう、年齢・職業によってご加入いただける保険金額の上限の拡大や付加できる特約の制限の緩和を行ないました。

(商品開発)

- ・ライフアカウントL.A.の専用商品として、「がん治療保障定期保険特約」「女性がん保障定期保険特約」「がん特約Ⅲ型」の発売を開始しました。また、入院・手術等の基本的な医療保障特約と組み合わせた「医療保障パッケージ（がん重点パック、女性医療パック）」を発売しました（2005年4月）。
- ・基本的な入院・手術の保障に特化した「医療保険MYどつく」を発売しました（2005年4月）。
- ・「一時払新養老保険」、「5年ごと利差配当付終身保険パイオニアE（一時払）」について、予定利率を改定し、保険料を引き下げました（2006年4月）。
- ・お子さまのご成長を総合的にサポートするこども保険の商品内容を改訂し、従来より貯蓄性を高めた「こどものほけん」を発売しました（2005年10月）。
- ・銀行等による保険販売（保険窓販）においては、2005年1月に販売を開始した年金原資保証機能付の「投資型年金D.A.プラス」を発売し、既存の「投資型年金D.A.」および「定額年金S」を含め、商品ラインアップを充実しました。また、「定額年金S」については、クーリング・オフ制度を適用する取扱いを開始しました。

(ご契約をお引受けする際の査定基準等)

- ・入院保障特約について、主契約の内容等による加入制限を緩和しました。
- ・健康状態についてのリスク評価を細分化し、ご加入できる特約を拡大しました。

(6) 加入手続き

(お客様の声)

「保険設計書を見ても商品内容がわかりにくい、『ご契約のしおり』も文字が小さすぎる」

「自分がどのように告知したのか確認したい」

ご加入内容について、よりご理解いただくために、保険設計書・パンフレットの記載内容を改訂するとともに、50歳から70歳までの方を対象とした商品の約款について文字を大きくするなど、読みやすく改訂しました。

健康診断を受けているお客さまには、個人健康診断書でご加入時の健康状態に関する診査に代替できる範囲を拡大しました。

お客さまに正しく告知していただけるよう、告知に関する説明を充実しました。また、告知内容を後日確認できるように改善を行なっています。

ご加入手続きについて、ご提出いただく書類を削減しました。

(ご加入内容の説明)

- ・契約内容等に関する重要な事項を記載した「契約概要」を新規に作成しました。
- ・クーリング・オフ制度や告知義務等を記載した「特に重要なお知らせ」の記載内容を充実するとともに、主な用語のご説明を加えるなどわかりやすく改訂しました。
- ・保険設計書・「特に重要なお知らせ」・告知書のお客さま控え・保険証券等をまとめて保管・確認に利用していただく専用ファイル「生命保険のご契約に関する重要書類」を契約者にお渡しするようにしました。
- ・50歳～70歳向け商品「祝金付シニアプラン」の「ご契約のしおり 約款・定款」の文字を拡大しました。

(診査・面接)

- ・個人健康診断書を提出することで、医師によるご加入時の診査に代替できる範囲を拡大しました。
- ・複数年分の個人健康診断書（健康診断結果）をご提出いただいた場合は、診査に代替できる範囲をさらに拡大しました。

(告知)

- ・告知に関する重要事項を明記した「告知書ご記入にあたってのお願い」を新規に作成し、お客さまにお渡しするようにしました。
- ・告知書記入上の留意事項を記載した記入見本を作成しました。
- ・告知書面を複写化し、ご記入時に被保険者さま控えをお渡しするようにしました。

(手続書類)

- ・契約者が法人の場合には、登記簿謄本等一部書類の提出を省略しました。
- ・役員・従業員が一括してご加入される場合に簡便なお取扱いを行なう保険種類を、一定条件のもとで拡大しました。

(7) 保険料の払込手続き

(お客様の声)

「保険料の払込みについて、口座振替ができる金融機関を増やしてほしい」
「保険料を給与引去りで支払っていたが、退職後、変更についての案内が遅かった」

お客様の利便性向上の観点から、口座振替が可能な金融機関を拡大しました。

保険料の払込方法や振替口座を変更する場合、振替時期・金額等について適時適切にご案内できるように改善しました。

(保険料のお払込方法・手段)

・ ジャパンネット銀行（インターネット銀行）、セブン銀行（ATM専門銀行）における口座振替のお取扱いを開始しました。

(払込案内・通知)

・ 保険料を給与からの引去りでお払込みいただいている場合、退職に伴う保険料払込方法の変更をフォローできるシステムを構築しました。

(8) 明治安田生命カード

(お客様の声)

「暗証番号の変更手続きに手間がかかりすぎる」
「盗難や紛失のときにカード所有者を保護する対応を求めたい」

お客様の利便性を高めるため、カード暗証番号の変更手続きを多様化しました。

セキュリティ向上の観点から、カードによるお借り入れなどのご利用通知を、ご利用の都度発信するようにしました。

お客様がカード被害にあった場合の補償規約を改定しました。

(カードサービス)

・ ホームページにおいて暗証番号の変更手続きができるようにしました。
・ 従来は年2回発行していたご利用状況に関するご通知を、第三者による不正利用の早期発見を目的として、ご利用のあった翌々営業日に発信するようにしました。
・ 偽造・盗難カードによる被害がお客様に発生した場合、被害を補償するように規約を改定しました。
・ 第三者による不正利用の被害を抑制するため、1日の引出し限度額を、200万円から100万円に変更しました。

(9) お客さま情報の管理

(お客さまの声)

「個人情報も多く取扱う企業として、漏洩防止の態勢を整えるべきである」

「郵送されてくる書類に銀行の口座番号が記載されているのは情報漏洩の危険がある」

事故や疎漏による個人情報の漏洩を未然に防止する措置を強化しました。

(お客さま情報の取得・利用)

- ・生命保険契約申込書・告知書・アンケート等を改訂し、個人情報の利用目的を明示し、お客さまから同意をいただくようにしました。

(漏洩防止対策)

- ・お客さまの告知書等は、専用封筒に即時封入してお預かりするようにしました。
- ・健康管理証明書をご提出いただくことで医師の診査に代替する場合は、告知事項が本人以外にわからないように告知面保護シールを作成しました。
- ・個人の契約者に送付する書類等で口座情報が記載されているものは、口座情報の一部を非表示としました。
- ・企業保険の場合、団体窓口へ送付する契約管理資料の個人情報に係る記載事項を見直しました。