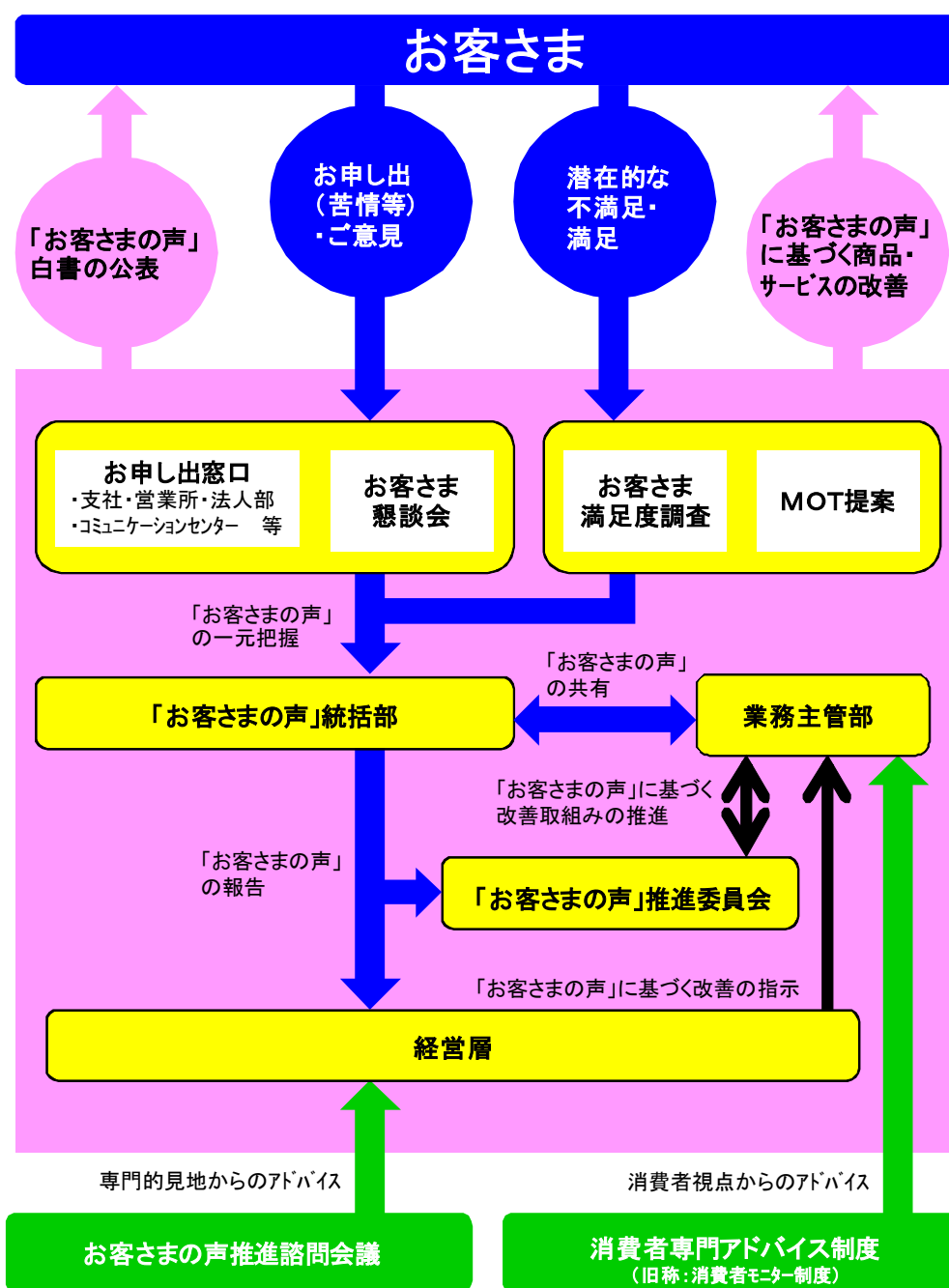


1. 2008年度の取組み概要

当社は、お客さまを大切にする会社の実現をめざし、苦情（※）をはじめとする「お客さまの声」を広く収集するとともに、その内容を分析して、商品・サービス等の改善につなげています

※当社では、お客さまからのお申し出のうち「不満足の原因があったもの」をすべて「苦情」と定義し、より重要なものと位置付け、お客さまの不満足を解消するまで改善に努めるものとしています

【「お客さまの声」の収集と業務改善に活かす仕組み】



2008年度に当社に寄せられたお申し出件数は312,747件、うち苦情は54,724件で、前年度に比べて5.7%増加しました【☞ P. 9】

- ・お客さまから支社・営業所、コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元把握しています。2008年度のお申し出件数は312,747件でした
- ・当社は、お客さまからのお申し出のうち「不満足の説明があったもの」をすべて「苦情」と定義していますが、2008年度からは、ご意見やご要望などお客さまからの不満足の説明が明確でないお申し出でも、その背景にお客さまの不満足が存在すると推察される場合は苦情とする等、苦情を広く捕捉するよういたしました
- ・また、2008年度から導入した「安心サービス活動【☞ P. 32】」の推進により担当者とお客さまとの接触機会が増えた影響により、苦情お申し出を受ける機会も増えました【☞ P. 9】
- ・これらの要因から、2008年度のお申し出のうち「苦情」は54,724件と、前年度に比べて5.7%増加しました

社外の専門家を委員とする「お客さまの声推進諮問会議」を6回開催し、「お客さまの声」に基づく業務改善のあり方を検討しました【☞ P. 22～23】

- ・2005年4月より、当社の業務運営のあり方やサービス向上のための改善策等について、社外の専門的見地からのご意見を取り入れるため、社長直轄の諮問機関として、消費者問題を中心に高い見識をもつ社外の専門家3名を委員に加えた「お客さまの声推進諮問会議」を設置し、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただいています
- ・2008年度は6回（2009年5月までに累計で29回）開催し、「消費者モニター制度」の運営や約款平明化の取組みなどについてご意見をいただきました

手続書類やサービスの改善に際して、消費者の視点でアドバイスをいただく仕組みを充実させました【☞ P. 24～25】

- ・ 2008年5月に、消費者の意向を把握する取組みを充実させるために、各地の消費生活センターで相談業務に携わる有資格者や企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体等の役職者等で構成する「消費者モニター制度」を新たに設置いたしました。この制度を活用して、募集資料や各種情報提供資料等に関して消費者の視点からの具体的なご意見・アドバイスを収集し、改善に活かしております
- ・ なお、2009年度からは同制度を「消費者専門アドバイス制度」に改称するとともに、より一層充実した制度として運営してまいります

「お客さまの声」にかかわる部門により横断的に組織された「お客さまの声」推進委員会を毎月開催し、「お客さまの声」に基づく業務改善取組みを推進しました【☞ P. 20～21】

- ・ 2006年4月から、経営会議の諮問機関として「お客さまの声」にかかわる部門により横断的に組織された「お客さまの声」推進委員会を設置し、「お客さまの声」に基づく業務改善取組みの実施状況のフォロー・効果検証を行なうなど、継続的な業務改善取組みを推進しています
- ・ また、同委員会の傘下に「法人市場『声』推進分科委員会」を設置し、団体保険・団体年金等の企業保険分野に関する業務改善取組みを、同様に推進しています
- ・ 2008年度は、「お客さまの声」推進委員会を11回、「法人市場『声』推進分科委員会」を5回開催しました

「お客様の声」に基づき、さまざまな業務の改善に取り組むなかで、特に「明治安田チャレンジプログラム」初年度にあたる2008年度は、お客様満足度向上をめざして、営業職員〈MYライフプランアドバイザー〉のアフターサービスの質・量両面を大幅に向上させる取組みを実施しました【☞ P. 26～39】

- ・ 2008年度は、お客様満足度の向上を徹底追求していく3カ年の取組みとして「明治安田チャレンジプログラム」がスタートしたことを受け、多様化・高度化するお客様のニーズに的確にお応えし、お客様満足度を高めていくため、お客様とのコミュニケーションに優れた新たな基幹チャネルとして「MYライフプランアドバイザー制度【☞ P. 32】」を創設するなど抜本的な改革に着手しました
- ・ こうした中、2008年度は「MYライフプランアドバイザーを通じたお客様満足度向上のための取組み」をはじめ、主に下記の4項目を中心に「お客様の声」に基づく業務改善取組みを実施しました
 - (1) 確かなお支払いをするための取組み
 - (2) 契約内容をより正しくご理解いただくための取組み
 - (3) MYライフプランアドバイザーを通じたお客様満足度向上のための取組み
 - (4) 手続方法・手続書類に関する取組み

2008年度のお客様満足度調査（2009年1月～2月実施）における当社の総合満足度は、「満足+やや満足」が39%で、前年度に比べて14ポイント増加しました【☞ P. 13～16、P. 44～86】

- ・ お申し出からだけでは把握できないご意見・ご要望を広く集めるために、「お客様の声」を当社からお伺いする「お客様満足度調査」を2006年3月から継続的に実施しています。2008年度はこれまで同様、個人保険のお客様に対する「総合満足度調査」「手続き局面に応じた満足度調査」および団体保険のご契約団体の窓口担当者に対する「団体窓口担当者アンケート」を実施したほか、新たに団体保険のご加入者に対するアンケートも開始しました。こうした調査結果は、引き

続き今後の業務改善に役立てていくとともに、これまで実施してきた当社の業務改善取り組みの効果検証にも活用しています

- ・ 2008年度の総合満足度調査における当社への総合満足度は、「満足+やや満足」が39%と、前年度に比べて14ポイント増加しました。これは、安心サービス活動の進展により営業担当者の認知度・訪問頻度が向上し、これに伴い総合満足度と相関の強い「手続きの迅速さ、わかりやすさ」「営業担当者の人柄・能力」等に対する評価が向上したことが主な要因と考えています

苦情のお申し出に対して、お客さまの不満足をよりいっそう迅速・適切に解消するため、お申し出対応態勢を強化しました

- ・ お客さまからのお申し出に対し、適切・迅速に対応できる態勢の整備・強化にも継続的に努めています。特に、2008年度には、苦情お申し出に対する対応態勢について ISO10002 ガイドライン^(注)を中心に、「保険会社向けの総合的な監督指針」、「保険検査マニュアル」の視点から、外部コンサルティング機関による検証を受けて高度化を図り、営業拠点と本社の連携態勢を再整備したほか、苦情等お申し出対応・支援を行なう専任職を新設するなど、お客さまの不満足をよりいっそう迅速かつ適切に解消するための態勢を強化しました

(注) ISO(国際標準化機構)が発行する苦情対応に関する規格で、自己適合宣言のためのガイドライン

※お申し出(苦情)受付件数等のデータやお客さま満足度調査結果の詳細等について、巻末【➡ P. 41～95】に資料編として掲載していますので、あわせてご参照ください