

2. 当社に寄せられた「お客さまの声」

(1) お申し出および苦情の受付状況

2008年度のお申し出件数は312,747件で、前年度とほぼ同水準ですが、このうち苦情件数は54,724件で、前年度と比べて5.7%増加しました。

【お申し出件数・苦情件数の年度推移】

(2009年4月30日現在)

| | 2005年度 | 2006年度 | 2007年度 | 2008年度 |
|------|----------|----------|----------|----------|
| お申し出 | 343,468件 | 327,814件 | 328,271件 | 312,747件 |
| うち苦情 | 45,625件 | 42,652件 | 51,774件 | 54,724件 |

苦情件数増加の主な要因として、まず、2008年度から苦情をより幅広く捕捉するようにしたことがあげられます。当社は、お客さまからのお申し出のうち「不満足
の表明があったもの」をすべて「苦情」と定義していますが、2008年度からは、
お客さまからの不満足
の表明が明確でない「意見・要望」などのお申し出も、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こととしました（なお、
2007年度のお申し出のうち「意見・要望」件数は3,901件でした）。

さらに、2008年度から導入した「安心サービス活動【P.32】」によって担当者とお客さまとの接触機会が増加したことの影響があります。これに伴い、以前の担当者や当社に対する過去の不満足が顕在化した苦情や、お客さま不在時に通知物の投函やご家族への連絡等を行なった後もお客さまとの接触ができていない場合の「(お客さま本人への)フォローが不十分」とされる苦情等の増加がみられました。

なお、苦情件数を四半期別にみると、第2四半期以降高水準で推移しています。これは、毎年ご契約者にお送りしている「明治安田生命からのお知らせ」の送付時期（2008年度は9～10月に送付）に金融不安や株式市場の低迷等が重なり、お知らせの記載内容や解約返戻金など契約内容に関する確認や苦情が増加したものです。

【2008年度 四半期別苦情件数推移】

(2009年4月30日現在)

| | 第1 四半期 (2008年 4～6月) | 第2 四半期 (2008年 7～9月) | 第3 四半期 (2008年 10～12月) | 第4 四半期 (2009年 1～3月) | 2008年度 合計 | (参考) 2007年度 |
|------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------|----------------|
| 苦情件数 | 11,408件 | 14,094件 | 15,482件 | 13,740件 | 54,724件 | 51,774件 |

【苦情事例】

2008年度に実際に受け付けた苦情事例について、お申し出（苦情）内容およびお客さまへの対応を以下に紹介します。

| | お申し出(苦情)内容およびお客さまへの対応 |
|-------|---|
| 新契約関係 | <p>①契約募集時の説明が不十分で手続方法がわからず非常に困った。</p> <p>⇒これまで十分な対応ができていなかったことをお詫びしたうえで、今後は、お客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上とそれらの均質化を推進するため、「社内教育検定制度」等を通じた教育を強化していくことをご説明しました。</p> |
| | <p>②退職後プランの申込書を見ているが、死亡保険金受取人欄の文字が小さく、高齢者にはわかりづらい。</p> <p>⇒お詫びしたうえで、申込書の文字の大きさ等を改訂して、お客さまにわかりやすい申込書になるよう準備していることをお伝えしました。</p> |
| 収納関係 | <p>①払方変更の手続きをしたが、保険料が口座から落ちず失効通知が届いた。</p> <p>⇒口座変更のお申し出を受けたが、当社職員が口座番号を誤入力していたために指定口座からの保険料振替ができずに失効してしまったことが判明。また、振替不能（未入金判明）時の担当営業所での振替不能事由の確認・フォローが不十分であったことも判明したため、お客さまにお詫びしたうえで、失効を取り消し、集金させていただくことといたしました。</p> |
| | <p>②銀行から保険料の振り込みを行なったが、作成日が振込日よりあとの未入金通知が届いた。入金が本当にされているか不安である。</p> <p>⇒担当者からご心配をおかけしたことをお詫びしたうえで、振込用紙や未入金通知に記載のとおり、銀行からのお振込みの場合、事務処理上の関係から当社着金までに時間がかかることを再度ご説明しました。</p> |
| 保全関係 | <p>①減額手続きを行なったが、保険料振替額が以前と同額だった。</p> <p>⇒当社から銀行へ口座振替依頼をした後は、当社から銀行への振替金額の変更や停止の依頼ができないため、口座振替依頼後に減額手続きが行なわれた場合は、減額手続き前の保険料が口座から振替えられてしまいます。このケースは減額手続き書類のご提出が口座振替依頼後（かつ口座振替日前）であったため、その時点で振替金額の変更が間に合わず、減額前の保険料が振替えられることを説明する必要がありました。ご契約者には上記説明不足をお詫びしたうえで、減額手続きが完了しているため、差額の保険料については後日返金される旨をお伝えしました。</p> |
| | <p>②担当の方に以前、住所変更を依頼していたが届いた通知物を見たところ住所変更がされていない。</p> <p>⇒お客さまには新担当者から手続疎漏に対してお詫びしたうえで、住所変更手続きを行ないました。なお、2009年2月より、お客さまからのお申し出事項のうち「処理放置・手続遅延」の撲滅に向けた取組みをより強化しています。</p> |

| お申し出(苦情)内容およびお客さまへの対応 | |
|-----------------------|---|
| 保全関係 | <p>③年金開始のお知らせが届いたが加入時に期待していた金額と乖離しており、納得できない。</p> <p>⇒設計書に記載されている予想受取額は、契約時の配当実績をもとに予想したものであること、運用環境の変化などにより実際の配当が当時の予想を下回る結果となったことなどをご説明したうえで、ご期待に添えなかったこととお詫びしました。</p> |
| 保険金・給付金関係 | <p>①入院給付金の請求口座が被保険者になっているが、保険料を支払っている契約者の口座に振り込まれないのはおかしい。</p> <p>⇒約款規定上、入院給付金のお受取人は被保険者であるため、お振込み口座は被保険者名義のものとさせていただいていることを再度ご説明して、ご納得をいただいたうえで、給付金請求手続きを行ないました。</p> |
| | <p>②交通事故で左目は失明。右目は0.08と診断。右目は殆ど見えないが、手術をするかもしれない。高度障害保険金の支払いはされないのか。</p> <p>⇒両眼の視力を全く永久に失った状態でなければ、高度障害保険金の支払いに該当しない旨、また、手術を受けて回復の見込みがある場合には、同様に該当しない旨ご説明しました(なお、当該契約には「障害給付金」の支払いに関連する「傷害特約」は未付加)。</p> |
| | <p>③満期手続き日が過ぎたので満期保険金が自動すえ置きされた。満期請求書の手続き期限を「満期手続きのしおり」にも大きく記載してほしい。</p> <p>⇒満期手続き時に請求がない場合、自動すえ置きになることは「満期手続きのしおり」に記載されていることや自動すえ置き制度について再度ご説明し、今後、お客さまによりわかりやすい記載内容に整備していくことを検討中である旨お伝えしました。</p> |
| その他 | <p>①担当者から早朝・深夜を問わず何度も着信や留守電が入っており、常識のない行為に非常に迷惑している。</p> <p>⇒担当者のお客さまへの対応(「態度・マナー」等)をお詫びしたうえで、「態度・マナー」について、「社内教育検定制度」等を通じた教育を強化していくことをご説明しました。</p> |
| | <p>②「代理請求特約」の申込み書類が届いたが、他人名義の書類だった。自分の書類も他人のところに届いたのか?個人情報管理はどうなっているのか?</p> <p>⇒誤投函したことをお詫びしたうえで、訪問のうえ誤投函した書類を回収しました。なお、お客さまの書類が第三者に送られていないことも確認し、併せてお知らせいたしました。個人情報の取扱いについて、今回の事例をもとに職員教育を再度実施するなど、再発防止に努めています。</p> |
| | <p>③以前の担当者が辞めてからは、新しい担当者から何の挨拶や連絡もない。以前の担当者は、何の用事も無い時でも色々気遣ってくれた。</p> <p>⇒担当者のアフターフォロー不足についてお詫びするとともに、MYライフプランアドバイザーが担当するお客さまへのアフターフォローの充実を図るため、2008年度より、MYライフプランアドバイザーに期待する標準的なお客さま対応を安心サービス活動として制度化し、「ご担当の引継ぎご挨拶」や「ご契約内容の確認」、「決算等の会社情報のお届け」などの活動を通じた、お客さまへの定期的な訪問(連絡)を推進する仕組みを整備しました。</p> |

(2) 「感謝の声」の受付状況

お客さまから寄せられる「感謝の声」についても、2008年度から内容や要因を分析し、お客さま満足度向上に向けた取組みに活かしていくこととしています。

2008年度の「感謝の声」受付件数は8,483件でした。とくに保険金・給付金ご請求手続きの際の心づかいある対応、手続き時の迅速な対応や丁寧な説明、毎月の定期的な訪問などの担当者の行動に対して、多くの「感謝の声」が寄せられました。

これら「感謝の声」と「感謝の声」につながった具体的な担当者の対応・活動について社内のイントラネットで毎週紹介することにより、従業員全員で共有し、全員が「感謝の声」をいただけるような行動を実践するよう努めています。

【2008年度に寄せられた「感謝の声」の事例】

| 「感謝の声」の内容 |
|---|
| 「給付金請求のご案内」について ・給付金が支払われると思っていたので、請求していなかった。何気ない会話の中で言った手術のことを覚えてくれていて、きちんと調べてくれてありがとう。 |
| 「迅速な対応と手続き後の心くばり」について ・主人が亡くなり、連絡をしたその日のうちに契約者変更の手続書類を持ってきてくれて、お線香までいただいたのは明治安田さんだけでした。その後も顔を出してくれるのは明治安田さんだけです。ありがとう。 |
| 「訪問による丁寧な説明」について ・年をとり、目も不自由になってきたせいか、書類を郵送されただけでは内容を理解できないので、その都度訪問して説明してくれるというのは助かります。ありがとう。 |
| 「いつまでも心に残る親身な対応」について ・5年前に主人が亡くなったときは大変でしたが、いろいろ相談にのっていただき、心の支えとなりました。本当にありがとうございました。先日結婚した息子が「父親の集金に来ていた担当の人から保険に加入したい」と言っていたので、息子に保険の提案をお願いします。 |
| 「お客さまのニーズに応じたコンサルティング」について ・今まであまり考えずに保険料を払っていたことがわかりました。老後の大まかな設計まで考えてくれてありがとう。先のことまで考えて説明してくれたのは、あなたが初めてうれしかったです。 |
| 「定期訪問と不在時のポストイング」について ・いつもポストイングしてもらってありがとう。実際に会うことが少なくても安心できます。 |

(3) お客さま満足度調査でいただいた回答

お申し出からだけでは把握できないご意見やご要望を広く集めるために、「お客さまの声」を当社からお伺いする「お客さま満足度調査」を2006年3月から継続的に実施しています。

個人営業分野の満足度調査では、個人保険のご契約者を対象として、当社への信頼度や商品・サービス等の全般について満足度をお伺いする「総合満足度調査」と、給付金請求・名義変更・解約等の手続きをされた際の満足度をお伺いする「手続き局面に応じた満足度調査」の2種を行なっています。

法人営業分野の満足度調査では、従来から行なっているご契約団体の窓口担当の方々を対象とした「団体窓口担当者アンケート」、団体保険商品の保険金等をお支払いした方々を対象とした「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」に加え、2008年度から、団体保険商品のご加入者お一人お一人のご意見・ご要望をお伺いする「団体所属員向けアンケート」を新たに実施しました。

2008年度に行なった調査は、下表のとおりです。

調査にご協力いただきましたお客さまに心よりお礼申し上げます。

【2008年度実施調査】

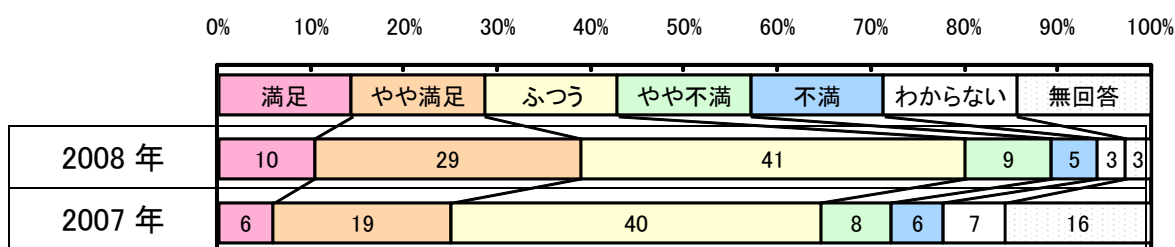
| 分野 | 実施時期 | 調査名 | 回答数 |
|---------|------------------|------------------------------------|---|
| ①個人営業分野 | 2009年1月～2月 | 総合満足度調査 | 13,009 |
| | 2009年2月～3月 | 手続き局面に応じた満足度調査（新規加入・給付金請求・名義変更・解約） | <ul style="list-style-type: none"> ・新規加入 1,149 ・給付金請求 6,149 ・名義変更 1,504 ・解約 1,337 |
| ②法人営業分野 | 2009年1月～2月 | 団体窓口担当者アンケート | 550 |
| | 2008年10月～2009年1月 | 団体所属員向けアンケート【新規実施】 | 1,593 |
| | 2008年10月～12月 | 保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート | 1,893 |

① 個人営業分野の主な調査結果

■総合満足度調査【☞ 詳細はP. 44～55】

総合満足度は、「満足+やや満足」が39%となり、前年度に比べ14ポイント増加しました。これは、2008年度から導入した「安心サービス活動【☞ P. 32】」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。

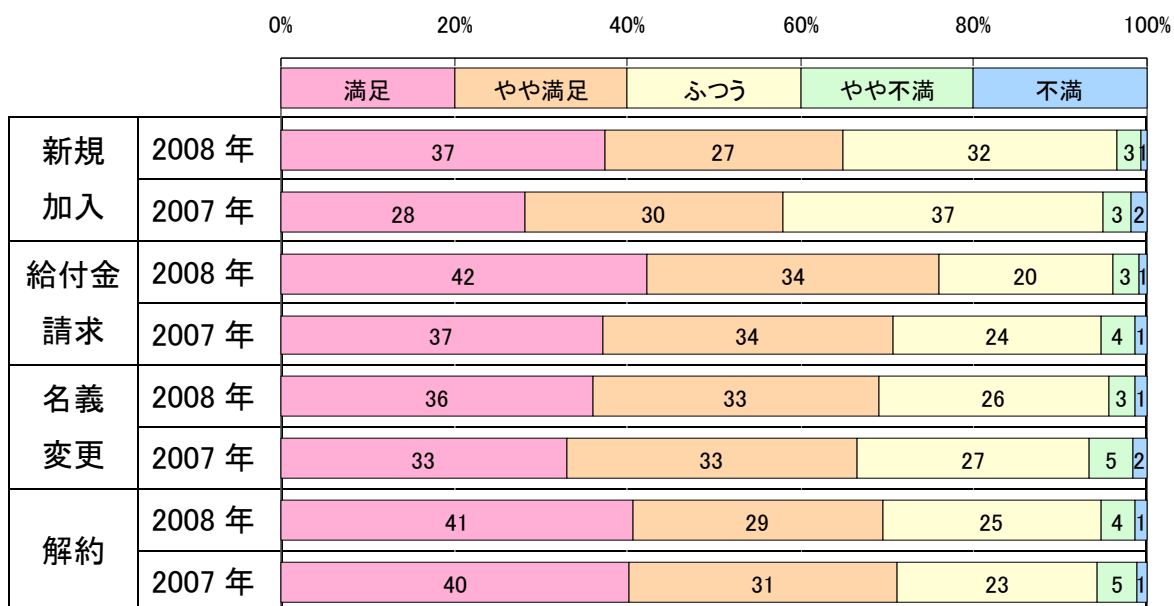
【総合満足度調査 総合満足度】



■手続き局面に応じた満足度調査【☞ 詳細はP. 56～69】

手続き全体の満足度は、各手続きで「満足」が前年度に比べ増加しました。これは、手続き書類をお客さまにとってわかりやすく・記入しやすいように見直したこと【☞ P. 35～37】や、2008年度に導入した「社内教育検定制【☞ P. 33】」での教育等により、書類お届け日数が短縮し、担当者の説明のわかりやすさが向上したことが主な要因と考えています。

【手続き局面に応じた満足度調査 手続き全体の満足度】

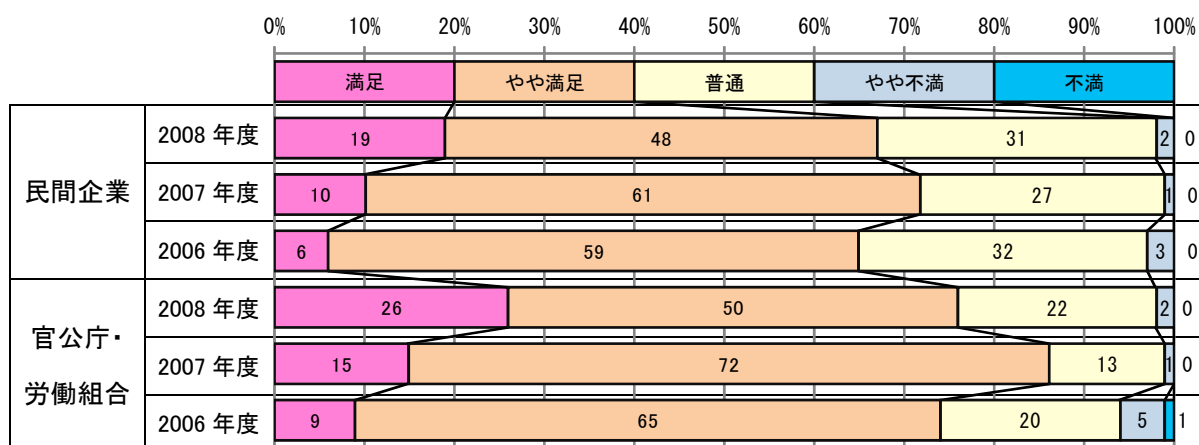


② 法人営業分野の主な調査結果

■法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート【詳細はP. 70～75】

団体保険・団体年金のご担当者から当社への総合評価については、「満足+やや満足」が民間企業で67%、官公庁・労働組合で76%と、一定の評価をいただいています。

【団体保険・団体年金のご担当者から当社への総合評価】

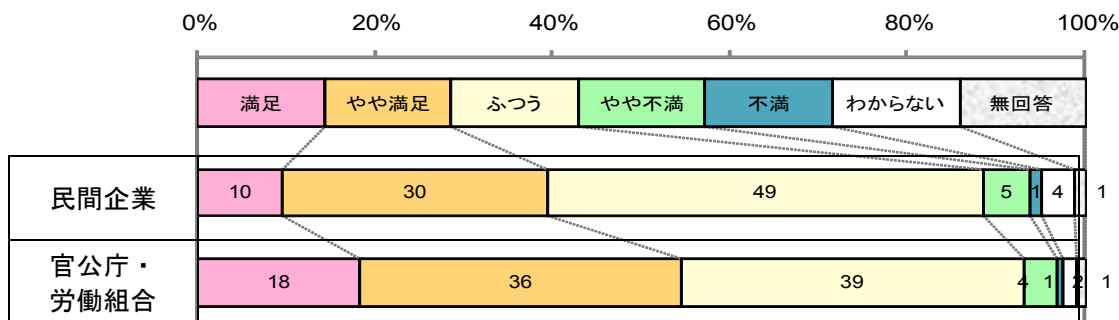


※2007年度までは「大変満足（評価）している」「概ね満足（評価）している」「どちらでもない」「あまり満足（評価）していない」「まったく満足（評価）していない」の5分位。2008年度は、「満足（評価）」「やや満足（評価）」「ふつう」「やや不満（あまり評価せず）」「不満（評価せず）」の5分位

■法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート【詳細はP. 76～81】

団体保険のご加入者からの評価は、「満足+やや満足」が民間企業で40%、官公庁・労働組合で54%となっています。

【団体保険のご加入者総合満足度】

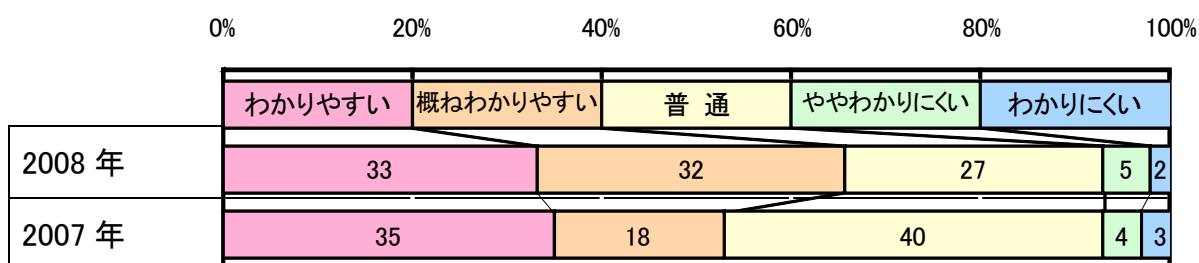


■保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート【☞ 詳細はP. 82～86】

ご請求手続きに関するわかりやすさ、事務サービスについて、実際に保険金・給付金をお支払いしたお客さまへアンケートを実施し、ご意見をお伺いしています。

ご請求手続きのわかりやすさについて、「わかりやすい+概ねわかりやすい」が65%で、昨年に比べ12%増加しました。これは、団体窓口事務のサポートを強化したことが要因として考えられます。

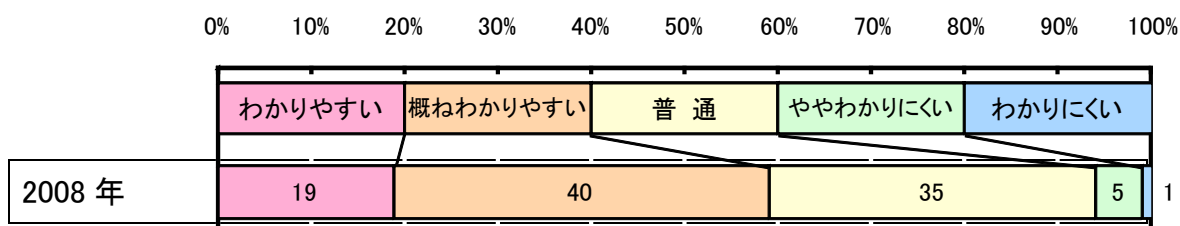
【ご請求手続き全般】



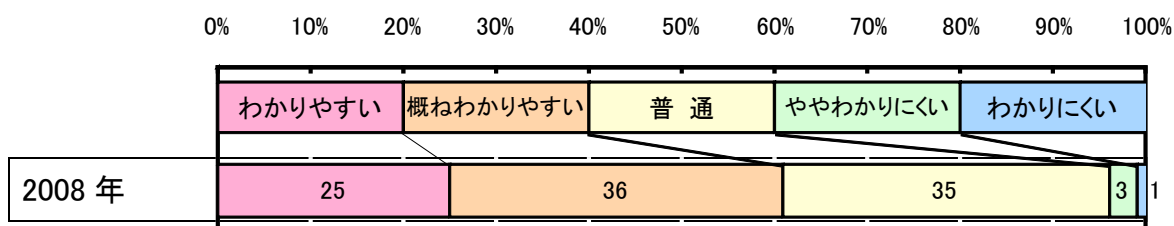
また、請求書の記入内容、記入例に関するわかりやすさについても「わかりやすい+概ねわかりやすい」が半数を超えています。(2008年度より詳細にご意見を伺った項目)

【請求書のわかりやすさ】

記入内容について



記入例について



(4) お客様懇談会でのご意見・ご要望

ご契約者のみなさまに当社の事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともに、ご意見やご要望等を直接お伺いすることを目的に、1973年から「お客様懇談会」を毎年全国の支社等で開催しています。2008年度は92支社および1営業部において開催し、うち22支社で各地の消費生活センターからご陪席をいただきました。

2008年度のお客様懇談会は、「お客様満足度の徹底追求と安定的な成長を実現するために」をテーマに、「2008年度上半期報告」「お客様満足度向上に向けた取組み」「社会貢献活動への取組み」についてご報告し、ご出席の2,018名のご契約者から2,751件の貴重なご意見・ご要望等をいただきました。

ご意見・ご要望等は総代会・評議員会等において報告するとともに、「お客様の声」推進委員会等を通じて改善に向けた取組みを検討、推進してまいります。

【「お客様懇談会」でいただいた主なご意見・ご要望等の内容】

| 主なご意見・ご要望等 | 件数 | 占率 |
|---|--------|-------|
| 営業・サービス関連 (安心サービス活動や社内教育検定制度に関する内容等) | 629件 | 22.9% |
| 商品関連 (商品開発や約款に関する内容等) | 578件 | 21.0% |
| 経営全般 (当社の健全性や支払管理態勢に関する内容等) | 339件 | 12.3% |
| CM・CSR関連 (企業イメージCMや社会貢献活動に関する内容等) | 301件 | 10.9% |
| 保全手続き関連 (保険金・給付金のお支払い等保全手続きに関する内容等) | 225件 | 8.2% |
| 資産運用関連 (資産運用に関する内容等) | 94件 | 3.4% |
| お客様懇談会の運営について (お客様懇談会の運営に関する内容等) | 585件 | 21.3% |
| 合計 | 2,751件 | 100% |

(5) 団体保険「お客さま意見交換会」でのご意見・ご要望

企業保険の分野でも、2006年度より、団体保険の窓口事務ご担当者を対象に、団体保険の事務対応に関するご意見をいただく「お客さま意見交換会」を開催しております。2008年度は77団体121名の団体事務ご担当者にご参加いただきました。

この意見交換会でいただきました貴重なご意見・ご要望は、当社の団体保険の事務・サービスの向上に役立てております。

【団体保険「お客さま意見交換会」でいただいた主なご意見・ご要望等の内容】

| 主なご意見・ご要望等 | 件数 | 占率 |
|--|-----|-------|
| 更新・ご契約手続き関連 (更新・ご契約時の保全手続きに関する内容等) | 17件 | 17.2% |
| 保全手続き関連① (保険料収納・ご加入者の異動等保全手続きに関する内容等) | 55件 | 55.5% |
| 保全手続き関連② (保険金・給付金のお支払い等保全手続きに関する内容等) | 25件 | 25.3% |
| 商品関連 (商品開発や約款に関する内容等) | 2件 | 2.0% |
| 合計 | 99件 | 100% |

(6) MOT提案の受付状況

お客さまと身近に接する従業員を中心に、全員が日常業務に関してお客さまの目線で気付いたことを提案する取組みである「MOT(※)提案」活動を2006年4月から展開し、従業員からの提案を「お客さまの声」を代弁するものとして集約しています。2008年度の提案受付状況は以下のとおりです。

※MOTは、「もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)」することを意味します

【MOT提案の受付状況】

| | 2006年度 | 2007年度 | 2008年度 |
|----------|--------|--------|--------|
| MOT提案 | 4,711件 | 4,174件 | 6,751件 |
| 改善提案 | 3,967件 | 2,780件 | 2,052件 |
| 開発提案(※) | | | 2,673件 |
| サービス向上提案 | 744件 | 1,394件 | 2,026件 |

※2008年度から受付

■改善提案

既存の業務に対する「改善提案」については、業務主管部が提案内容を検討し、改善策を実施しています。2008年度は2,052件の提案があり、このうち381件が改善につながりました(実施予定を含む)。

■開発提案

2008年4月から、既存の業務の範囲にとどまらない提案として「開発提案」の受付を開始しました。2008年度は2,673件の提案があり、新たな商品・サービス等の開発に活用しています。

■サービス向上提案

一人ひとりの従業員がお客さまサービス向上のために取り組んでいる事例を「サービス向上提案」として受け付けており、2008年度は2,026件の提案がありました。好事例は社内のイントラネット等を通じて従業員全員で共有し、全員がさらなるお客さまサービス向上のための行動を実践できるよう努めています。