

第2章

当社に寄せられた「お客様の声」

当社では、さまざまな方法で幅広く「お客様の声」を収集しています。

2009年度、当社の支社・営業所、コミュニケーションセンター等には、30万件弱の「お客様の声」をお寄せいただきました。

この章では、これらの内容、およびその他の方法で収集した「お客様の声」についてご紹介します。

(1) お申し出および苦情の受付状況

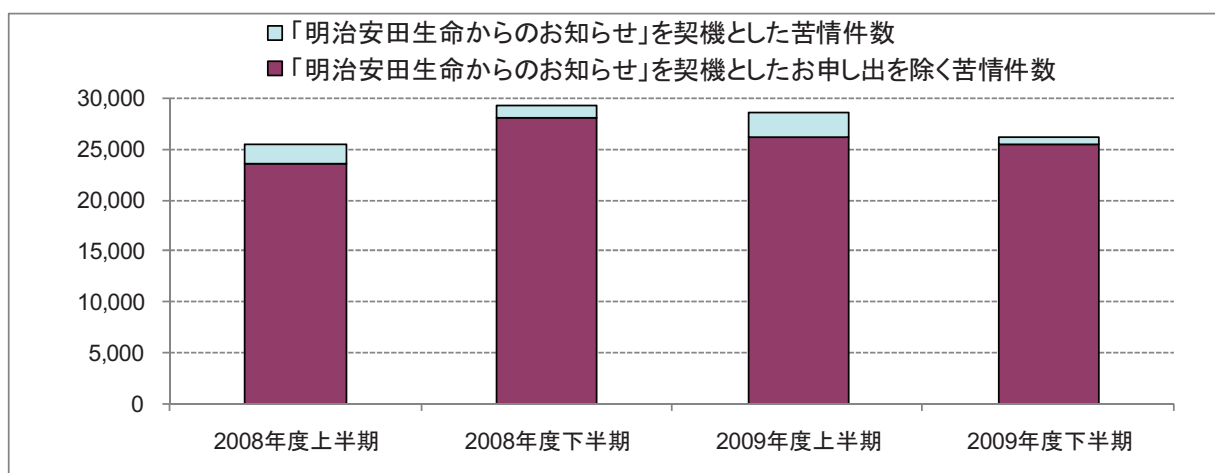
2009年度のお申し出件数は295,620件で、前年度比17,127件減少しました。また、苦情件数は54,715件で、前年度と同水準でした。

【お申し出・苦情件数の年度および半期別件数推移】

(2010年5月12日現在)

	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
お申し出	327,814件	328,271件	312,747件	295,620件
うち苦情	42,652件	51,774件	54,724件	54,715件

	2008年度			2009年度			対前年
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	
苦情件数(※1)	25,502件 (23,575件)	29,222件 (28,034件)	54,724件 (51,609件)	28,510件 (26,121件)	26,205件 (25,530件)	54,715件 (51,651件)	▲9件 (42件)



(※1) 半期別件数推移表の()内は「明治安田生命からのお知らせ」(毎年9～10月に送付。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)を契機とする苦情を除く件数。

苦情件数の推移を見ると、2008年度に苦情の捕捉を強化したこと(※2)や2008年度下半期以降に「安心サービス活動」を本格展開したこと(※3)などにより、2008年度下半期までは増加基調にありましたが、特に苦情の中でも多く発生していた「未対応・対応遅延」を原因とする苦情の縮減対策を中心に、全体的な「苦情を活用した業務改善の強化」を推進した結果、毎年の「明治安田生命からのお知らせ」送付を契機とする季節的要因を除いた苦情件数は、2009年度上半期以降緩やかな減少・抑制基調となりました(棒グラフご参照)。

(※2) 2008年度からは、お客さまからの不満足の原因が明確でない「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。

(※3) 担当者とお客さまとの接触機会が増加したことにとともに、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ケースが多くみられました。

【「未対応・対応遅延」苦情件数の推移】

	2008年度			2009年度			
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	対前年
未対応・対応遅延 苦情件数	4,684件	5,882件	10,566件	4,694件	3,679件	8,373件	▲2,193件

なお、お申し出件数の減少は「安心サービス活動」の継続実施にともない、コミュニケーションセンター等へのお問い合わせから担当者への照会に移行したものと推察されます。

一方で、金融機関窓口販売のご契約（窓販契約）に関する苦情が、2008年度下半期以降、販売件数の大幅伸展にともない増加しました。

【窓販契約における苦情件数の推移】

	2008年度			2009年度			
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	対前年
窓販契約 苦情件数	114件	224件	338件	476件	762件	1,238件	900件

こうしたことから、2009年度全体としての苦情件数は、前年度とほぼ同件数にとどまりました。

(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、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ます。

2009年度は、14,596件（前年度比72%増加）の「感謝の声」が寄せられました。内容としては、保険金・給付金のご請求をいただいた時の心配りのある対応、各種お手続きの際の迅速な対応や丁寧な説明、あるいは毎月の定期的な訪問活動など、お客さまの状況に合わせた営業担当者のきめ細かな対応に対して、多くの「感謝の声」をいただきました。

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・活動内容は、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、全従業員が「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。

【2009年度に寄せられた「感謝の声」の事例】

「感謝の声」の内容
「お客さまのお役に立ったご提案」について ・もし、あのとき解約していたら、今回は何も請求できなかったはず。色々アドバイスしていただいたおかげで給付金を請求することができました。本当にありがとう。
「迅速で親切な対応」について ・「お忙しいのに書類を届けていただきありがとうございます。今回は解約という結果になりましたが、●●さんの親切でスピーディな対応に私も主人も感謝しています。親切にしてくださったことはきっと一生忘れないと思います。本当にありがとうございました。」
「丁寧な説明」について ・今までこれほど丁寧に説明を受けたことがありません。明治安田生命さんはきちんとされていて感心しました。今後も安心して契約を任せることができます。ありがとう。
「お客さまに配慮した対応」について ・主人が亡くなり、精神的にも肉体的にも疲れていましたが、あなたに話を聞いてもらえて落ち着くことができました。何回も訪問してくれてありがとう。あなたが担当で本当によかったです。
「お誕生日カードのお届け」について ・契約者だった主人が亡くなったのに私の誕生日を覚えていてくれたのですね。主人が亡くなってからも来て下さるのは明治安田さんだけです。契約者でもない私のことまで気にかけていただきありがとうございます。嬉しいです。
「心の通った定期訪問」について ・生前母が●●さんのことをよく話していました。いただいたお手紙を母に読んであげたら、うれしそうに微笑んでいました。これまで母にいろいろお気遣いいただきありがとうございました。

(3)「お客さま満足度調査」でいただいた回答

(☞詳細は「第5章」P39～)

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月から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

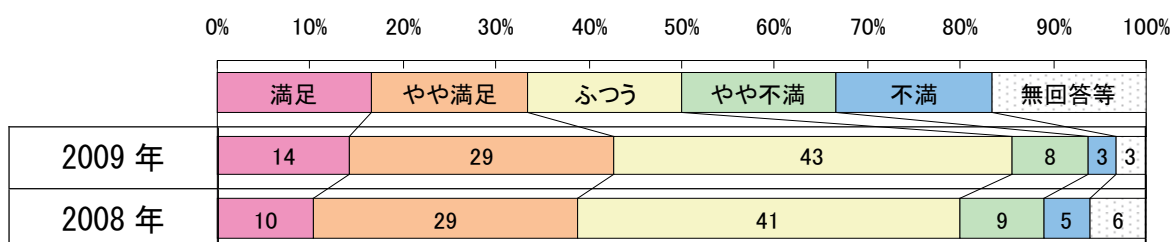
2009年度に行なった調査結果の概要は、以下のとおりです。

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。

■総合満足度調査

総合満足度は、「満足+やや満足」が43%となり、前年度に比べ4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」の進展により営業担当者の認知度・訪問頻度が引き続き向上したことに加え、面談によるご契約内容確認活動が進展したことで、営業担当者に対する満足度が大幅に上昇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】

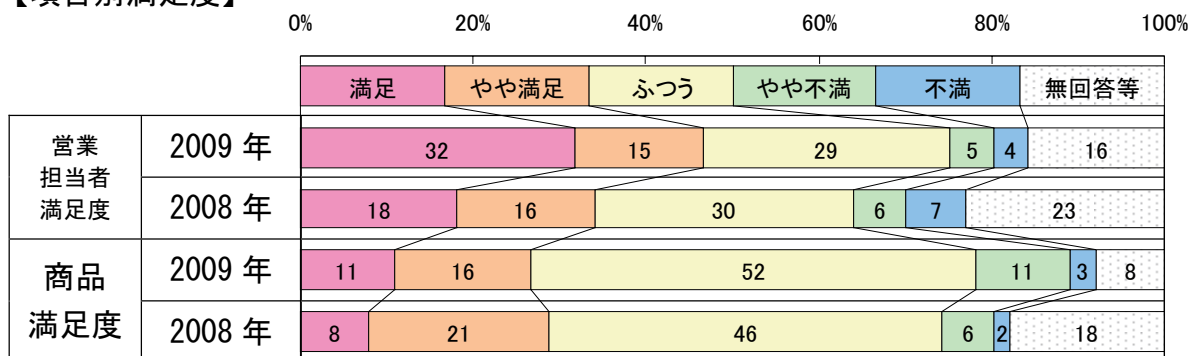


■項目別満足度調査

営業担当者満足度は、「満足」が32%と前年度に比べ14ポイントの大幅上昇となりましたが、一方商品満足度が前年対比で低下しており、このため総合満足度の上昇が限定的なものにとどまったと考えています。

商品満足度向上には、商品内容をよく理解していただくことが必要と考えています。

【項目別満足度】



(4)「お客さま懇談会」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「お客さま懇談会」を毎年全国の支社等で開催しています。2009年度は92支社および1営業部において開催し、2,066名のご契約者にご出席いただいた他、29支社では各地の消費生活センターからのご陪席もいただきました。

2009年度のお客さま懇談会は、「2009年度上半期報告」「『お客さまの声』を業務改善に活かすための取組み」「社会貢献活動への取組み」についてご報告し、3,266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、「お客さまの声」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。

【「お客さま懇談会」でいただいた主なご意見・ご要望等の内容】

項目	件数	占率
商品関連 (商品開発や約款に関するご意見等)	856件	26.2%
営業・サービス関連 (安心サービス活動やMYライフプランアドバイザーの教育に関するご意見等)	700件	21.4%
経営全般 (健全性や配当、ガバナンス(経営管理)等、経営全般に関するご意見等)	427件	13.1%
CM・CSR関連 (CMや社会貢献活動に関するご意見等)	341件	10.4%
事務対応・お手続き関連 (保険金・給付金のお支払いや各種手続きに関するご意見等)	290件	8.9%
資産運用関連 (資産運用に関するご意見等)	65件	2.0%
お客さま懇談会の運営について (お客さま懇談会にご出席されてのご感想、運営に関するご意見等)	587件	18.0%
合計	3,266件	100%

お客さまからのご意見の具体例	
商品関連	健康でいたら、ペイバックがあるようなものがあればいい できるだけシンプルでわかりやすい商品を開発してほしい
営業・サービス関連	高齢者世帯の増加が著しい現在、担当者の方の訪問によって得られる情報と説明が何よりの安心と信頼を生むと思うので、より一層の定期訪問を願う
社会貢献活動	河川・森林保全等環境改善に関わる社会貢献活動をしてほしい 社会貢献活動をしっかりPRしてほしい
お客さま懇談会の運営	今回の懇談会は以前より充実したものであったと考える。時間を気にしてい たら本音は出てこないのでもっと開催時間を長くしてほしい

(5)「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、全役職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。2009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	2009年度
MOT提案	4,711件	4,174件	6,751件	8,723件
改善提案	3,967件	2,780件	2,052件	2,204件
開発提案（※）			2,673件	4,539件
サービス向上提案	744件	1,394件	2,026件	1,980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。2009年度は2,204件の提案があり、このうち217件を業務改善に活かしました（実施予定を含む）。

<参考>2009年度のMOT提案からの改善事例

【提案内容】保険料の前納・一括払の試算結果のお客さまへのご説明用資料を作成してほしい

→ 前納・一括払を希望されるお客さまへのご説明用資料として、「保険料前納お払込みプラン」を新規に作成しました。【2010年3月】

■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。2009年度は4,539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、2009年度は1,980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。

(6) 団体保険分野における「お客さまの声」

団体保険分野でも、お客さまからの直接のお申し出以外に、以下のようなさまざまな方法で「お客さまの声」を広く収集しています。

- ① ご契約団体の窓口担当の方々を対象に、当社に対する総合的な評価等をお伺いする「法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート」
- ② 団体定期保険のご加入者お一人おひとりに、団体保険に関するご意見・ご要望をお伺いする「法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート」
- ③ 団体保険の保険金・給付金をお支払いした方々を対象に、請求手続きに関するご意見をお伺いする「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」
- ④ 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」

それぞれの実施概要は、下表のとおりです。

アンケート等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。

【2009年度実施概要】

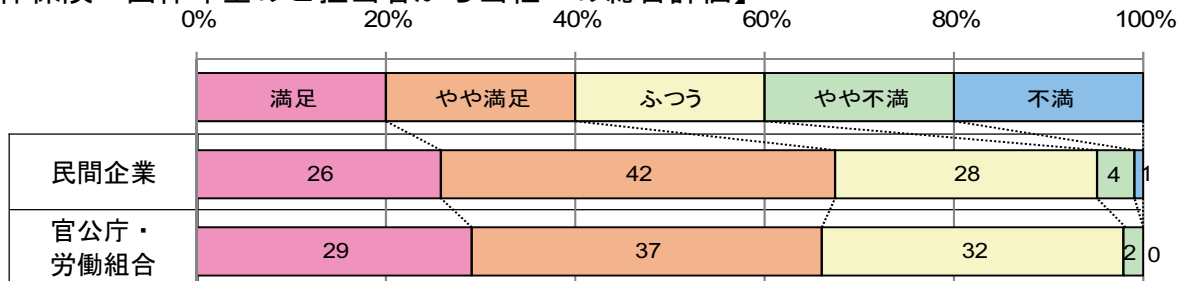
名称	実施時期	回答・参加数
① 法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート	2010年1月～2月	504 団体
② 法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート	2009年10月～2010年1月	3,405 名
③ 保険金・給付金ご請求手続きに 関するアンケート	2009年10月～11月	1,806 名
④ 団体保険「お客さま意見交換会」	2009年7月～11月	81 団体

次ページより、それぞれのアンケート等の結果の概要を紹介します。

① 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.56～59】

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68%、官公庁・労働組合で66%と、一定の評価をいただいています。

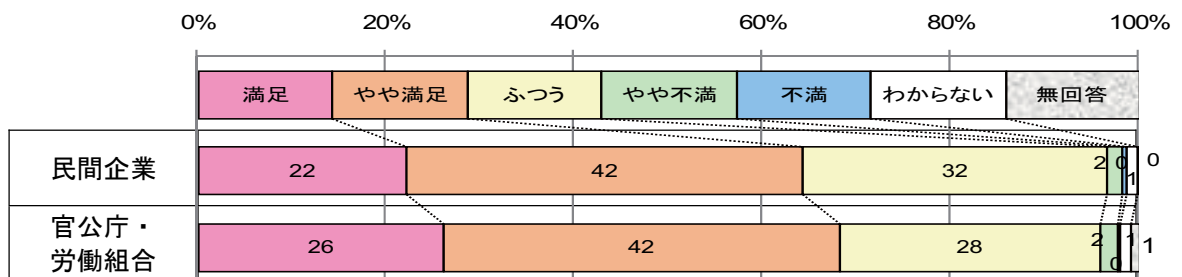
【団体保険・団体年金のご担当者から当社への総合評価】



② 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.60～65】

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64%、官公庁・労働組合で68%となっています。

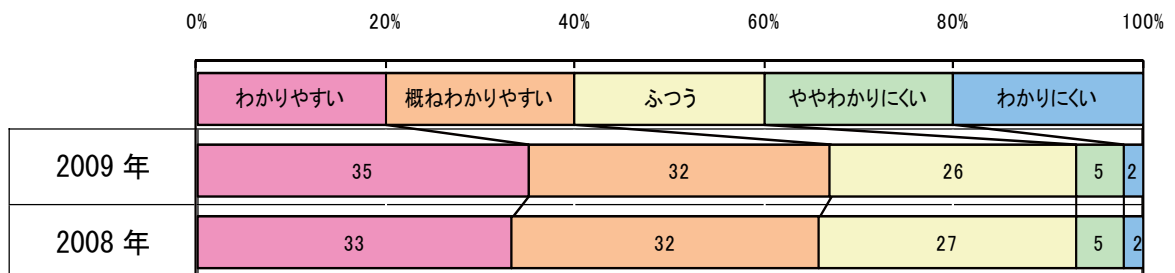
【団体保険のご加入者総合満足度】



③ 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.66～69】

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67%で、昨年に引き続き増加しています。

【ご請求手続き全般】



④ 団体保険「お客さま意見交換会」でのご意見・ご要望

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」を開催しています。2009年度は81団体126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います。

【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・ご契約時の手続きに関する内容等 ----- 例) 更新時に提出書類が何種類もあるが、代表者印を押印しなければならぬため、一枚にまとめてほしい	7件	11.5%
<保全手続き関連①> 保険料収納・ご加入者の異動等手続きに関する内容等 ----- 例) 加入者の異動が多い場合は、所定用紙ではなく別の手段で対応してほしい	25件	41.0%
<保全手続き関連②> 保険金・給付金のお支払い等手続きに関する内容等 ----- 例) 保険金・給付金請求書の記入欄と記入例は、隣同士の方が見やすい	25件	41.0%
<商品関連> 商品開発や約款に関する内容等 ----- 例) 高度障害状態の「著しい」という言葉の解釈について、実際の程度のことを言うのか説明できないので、素人でもわかる言葉にしてほしい	4件	6.5%
計	61件	100%