

「お客さまの声」白書 2010

～「お客さまを大切にできる会社」の実現をめざして～

2010年6月

明治安田生命保険相互会社

ご挨拶

当社は、現在2008年4月にスタートさせた「明治安田チャレンジプログラム」に取り組んでいます。このプログラムでは、お客さま満足度向上の徹底追求と、それを支える企業風土の創造によって安定的な成長の実現を目指しており、そのために基幹チャネルの抜本的改革、お客さまの幅広いニーズにお応えするためのチャネル多様化、お客さまへの確かなお支払いをさらに確実なものにしていくための経営基盤の強化など、さまざまな改革に取り組んでおります。

そして、このチャレンジプログラムを遂行していく中で、当社にいただいた「お客さまの声」を適切に反映させ、経営のあらゆる局面で「お客さまを大切にできる会社」が実現するよう全役職員一丸となって努力しているところです。

この白書は、当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の実態をご報告するとともに、「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取り組みを知っていただくために2006年6月から毎年作成・公表しているものです。当社では2008年度より、お客さま満足度の向上を目指して個人営業改革を開始しましたが、特に2009年度は、改革の中心的取り組みとして、お客さまへの定期的な訪問活動を制度化した「安心サービス活動」が通年に亘り展開された年であり、その成果を検証するために重要な年度でした。幸い、2009年度のお客さま満足度調査結果では、当社の取り組みに一定の評価をいただいていることが確認されましたが、まだまだ改善途上のものもあり、また新たに明らかになった課題もあります。今年度の「白書」では、こうした結果についてもありのまま掲載させていただいております。

今2010年度は、「明治安田チャレンジプログラム」最終年度となりますが、われわれの業務改善に向けた取り組みは、終わることのないものと認識しています。これからも、お客さま満足度向上の徹底追求に向け、「お客さまの声」「社会の要請」に誠実に向き合い、不断の改善努力を続けていきたいと考えております。

どうかこの白書をご覧になって、当社の取り組みに対する忌憚のないご意見・ご教示をいただきたく、何卒よろしくお願い申し上げます。



取締役 代表執行役社長
松尾 憲治

目次

第1章	2009 年度の取組み概要	3
第2章	当社に寄せられた「お客様の声」	7
	(1) お申し出および苦情の受付状況	8
	(2) 「感謝の声」の受付状況	10
	(3) 「お客様満足度調査」でいただいた回答	11
	(4) 「お客様懇談会」でのご意見・ご要望	12
	(5) 「MOT 提案」の受付状況	13
	(6) 団体保険分野における「お客様の声」	14
第3章	「お客様の声」を業務改善に活かすための取組み	17
	(1) 「お客様の声」推進委員会	18
	(2) お客様の声推進諮問会議	20
	(3) 消費者専門アドバイス制度	22
第4章	「お客様の声」を反映した改善事例	25
	(1) 保険金・給付金のお支払いにおけるお客様満足度向上のための取組み	26
	(2) 「お客様の声」を反映した商品開発・規定改正の取組み	28
	(3) 事務手続きにおけるお客様満足度向上のための取組み	30
	(4) 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	32
	(5) 団体保険分野におけるお客様満足度向上のための取組み	34
	(6) 金融機関窓口販売契約におけるお客様満足度向上のための取組み	36
	(7) お客様向け情報提供の充実	37
第5章	「お客様満足度調査」結果	39
第6章	団体保険分野における「お客様アンケート」の結果	55
	(1) 「法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート」結果	56
	(2) 「法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート」結果	60
	(3) 団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」結果	66
	<資料編>	71
	1. お客様からのお申し出（苦情）受付件数	72
	2. お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例	76
	3. 支払相談室へのお申し出状況および不服申立制度のご利用状況	79