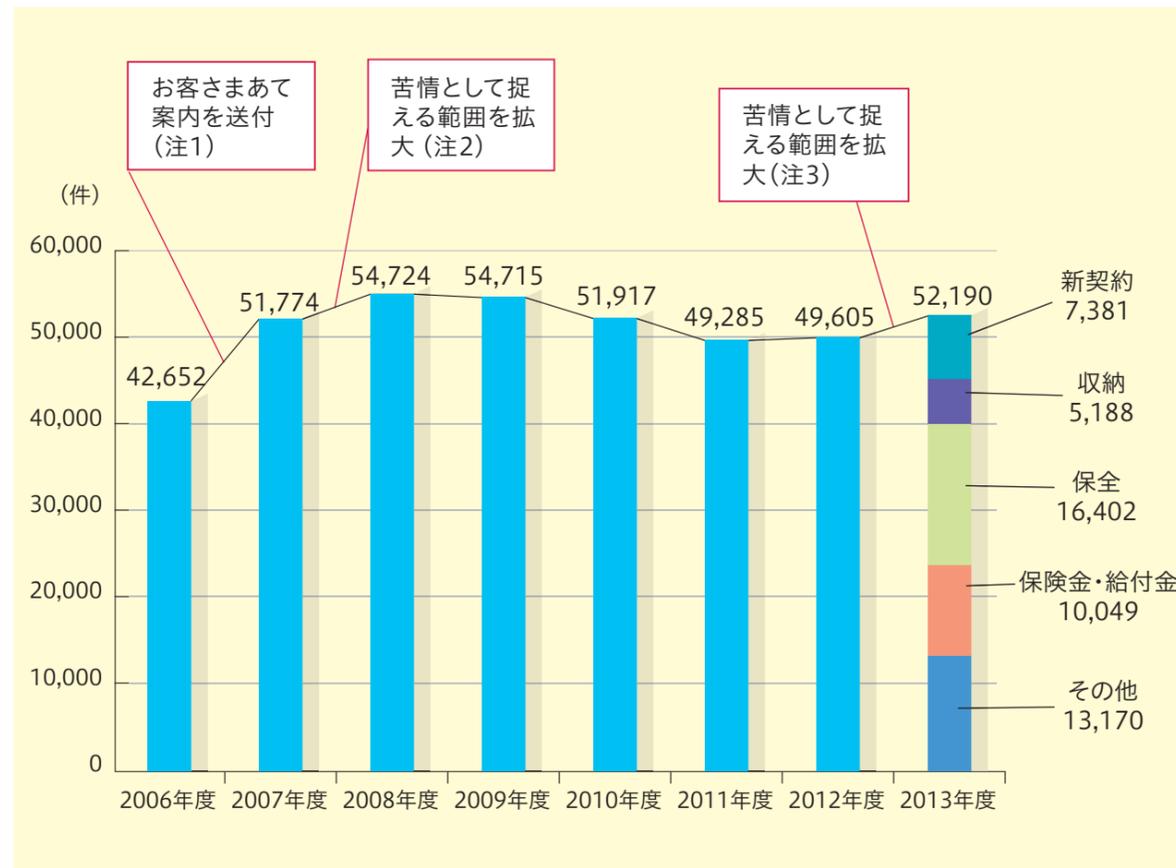


苦情の受付状況

2013年度の苦情総件数は52,190件と前年度と比べ5.2%増加しました。特に、増加傾向にある営業担当者に起因する「態度・マナー苦情」「アフターフォローなし苦情」等の苦情の縮減に向けた取組みを継続してまいります。



(注1) 2007年4月に保険金等支払状況に関する公表を行ない、以後追加支払いの可能性のあるお客さまあてに案内を送付し、その調査結果報告のため、10月に2回目の公表を行なったことにより、「保険金・給付金」の苦情が増加しました。

(注2) 2008年度から、お客さまからの不満足の原因が明確でない「意見・要望」のお申し出等も、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捉えることとしました。

(注3) 2012年度下期から、「最終的にご納得いただいたものの、対応過程でご不満の原因があったお申し出等」および「手配済みでもお客さまから督促を受けたお申し出」等について苦情と捉えることとしました。

お客さまからいただいた苦情の例

新契約 (加入時のご説明等)	「説明不十分」 加入手続きに健康診断結果が必要だというので提出したが、記載内容が満たされておらず使えないといわれた。事前にわかりやすく説明してほしい。 「取扱ルール」 現在63歳だが、届いた証券には64歳と記載されている。契約時に証券は保険年齢が記載されるという説明はなかった。わかりづらいため満年齢で記載してほしい。
収納 (保険料のお支払等)	「取扱ルール」 夫が契約者である契約について、保険料の支払い状況を確認したい。妻である私になぜ教えてくれないのか。 「取扱ルール」 口座変更の手続きをするのに、銀行の確認印は絶対に必要なのか。銀行に行く時間がないので困る。
保全 (加入後の諸手続き等)	「帳票」 書類の字が小さいため、読む気にならない。もう少し大きな字で記載してほしい。 「遅延に該当する申し出」 担当者には随分前から住所変更をお願いしているが、まだ連絡がこない。 「事務フロー」 契約者貸付手続きをもっと早くしてほしい。
保険金・給付金 (ご請求の手続き等)	「取扱ルール」 死亡保険金の請求手続きには、法定相続人全員の印鑑証明書が必要だと言われた。なぜ全員分の印鑑証明書が必要なのか。 「遅延に該当する申し出」 給付金請求に必要な書類を送るよう担当者に頼んだが、まだ書類が届いておらず、何の連絡もない。早く手続きを進めてほしい。 「帳票」 年金契約の請求書類が届いたが、何を提出してよいのか請求書類の記載内容だけではよくわからない。担当者から直接説明を受けたい。
その他	「態度・マナー」 担当者が携帯電話に午前中何度も連絡してきた。午前中は夜勤明けで寝ていることもある。連絡する時間を考えてほしい。 「アフターサービス」 前の担当者は頻りに訪問してくれたが、新しい担当者に代わってからは、まだ一度も訪問が無い。 「取扱ルール」 契約ごとに担当者が違う。家族内の契約はすべて同じ担当者に変更してほしい。

「感謝の声」の受付状況

お客さまからいただいた「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。2013年度の「感謝の声」の受付件数は60,143件で、前年と比べて約8.8%増加しています。



※2011年度から、「感謝の声」を活かした業務改善を推進するため、コミュニケーションセンターからお客さまへ連絡の際、営業担当者についてのご意見を伺うなど、「感謝の声」を広く収集しています。また、社内でも「感謝の声」を積極的に共有する風土づくりを推進し、「感謝の声」の受付件数は増加基調にあります。

お客さまからいただいた「感謝の声」に基づくホスピタリティの実践

お客さまからいただいた「感謝の声」から、営業担当者がどのようなホスピタリティある活動を実施したのか事例として冊子などにまとめ、研修で繰り返し活用し、定着を図るようにしています。



場面	「感謝の声」
お客さま節目活動	<ul style="list-style-type: none"> お手紙やハガキをいつもありがとうございます。必ずメッセージを手書きで添えてくれる心づかいがうれしいです。
定期訪問	<ul style="list-style-type: none"> 担当者が代わっても丁寧にアフターフォローをしていただき大変感謝しています。 公的介護保険制度についてわかりやすく説明してくれてありがとうございます。
ご契約内容確認活動、引継ぎ訪問	<ul style="list-style-type: none"> マイスターモバイルを活用し、現在の保障内容についてわかりやすく説明していただきました。また新商品についてわかりやすく説明していただき、転換する決心をすることができました。 証券が到着した際に、契約内容・今後の手続きなどを改めて丁寧に説明してくれました。アフターサービスもしっかりしてくれる担当者で安心しました。家族にも紹介します。
各種保全手続き	<ul style="list-style-type: none"> 利き手をケガしており手続きの書類を書くことが困難な状況でした。しかし御社は電話だけでなく直接家まで来てくれサポートしてくれました。御社の対応に感謝しています。 私が将来困らないように、事前に注意すべき点を丁寧に教えていただきありがとうございます。
保険金・給付金請求手続き	<ul style="list-style-type: none"> 加入時に保険のお世話になるとは思っていなかった。あの時担当の方に強くすすめていただいたことをとても感謝しています。 入院給付金請求の手続きが終わったのに、体調を気づかって訪問してくれてありがとうございます。 主人が亡くなり不安なとき、遺族年金のことなど具体的な情報を教えてくれてありがとうございました。担当者のおかげで、落ち着いて将来のことを考えはじめることができました。