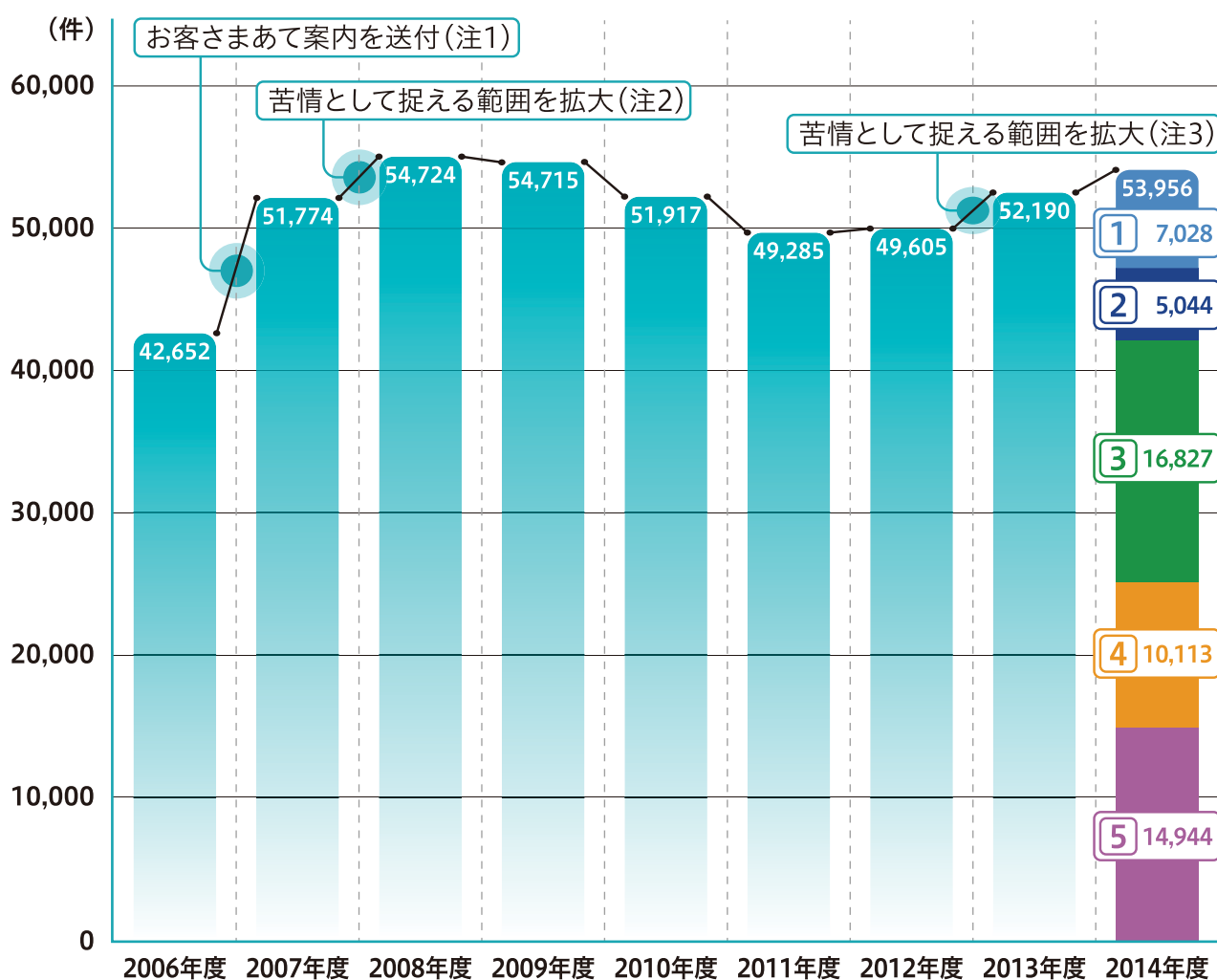


2

「お客さまの声」の受付状況

苦情の受付状況

2014年度の苦情総件数は53,956件と前年度に比べ3.4%増加しました。年金のお支払件数が増加し、お客さまからのご照会も増加しておりますが、これまで同様、「お客様の声」を経営に活かし、サービス向上に取り組んでいきます。



(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が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、対応過程でお客さまの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

<p>1 加入時のご説明等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「担当者の説明不足によるもの」 母が貯蓄商品に加入したようだが、高齢のため商品内容をよくわかっていないようだ。同居しているのだから、息子の私にも説明してほしい。 ●「商品に関すること」 明治安田生命の年金商品は長期加入が前提となっている。短期払込みの商品はありませんか。
<p>2 保険料のお払込み等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「返済の利便性に関すること」 「契約者貸付」を利用しているが、銀行にはいつ払込みに行けるかわからない。コンビニエンスストアならすぐ払込めるのに。
<p>3 加入後の諸手続き等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「手続きの簡便性について」 手続きで市役所に書類をとりに行き揃えるのが面倒くさい。70歳の時に足を悪くしてからは、書類を揃えることも難しいので、簡単に手続きできるようにしてほしい。 ●「ご家族からの申し出によるもの」 仕事で忙しい夫に代わって手続きをお願いしているのに、契約者からの申し出でないと対応できないとは不便。 ●「ご高齢者に対するアフターフォローについて」 親(契約者)が高齢のために、保険に関するさまざまな手続きができていないか心配。息子の私にも連絡してほしい。
<p>4 保険金・給付金のご請求手続き等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「必要書類に関すること」 これまで年金が自動的に支払われていたが、保証期間が経過した後は、なぜ生存確認の書類が必要になるのか。 ●「担当者の対応遅延」 病気で手術をしたので、加入している契約が給付金支払いの対象になるか担当者に確認したが回答が遅い。 ●「通知の記載内容に関すること」 年金の支払明細書が届いたが、専門用語が多く、どの数字を確定申告に使えばいいのかわからない。
<p>5 その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「担当者の対応に関するもの」 夜勤のある仕事なので来るなら午前中にしてほしいと伝えていたのに、営業所の会議があるから、夕方のアポイントにしてもらえないかとお願いされた。自分の都合を押し付けないでほしい。 ●「担当者のアフターフォローについて」 今の担当者に代わってからは定期訪問はなく、連絡がある場合は新商品の勧誘をしたい時だけ。そのような対応でアフターフォローを重視しているといえるのか。

「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、内容を分析し、お客さま満足度向上にむけた取組みに活かしています。2014年度の「感謝の声」の受付件数は62,078件で、前年と比べて約3.2%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」の受付件数は増加傾向にあります。

「感謝の声」の例



いつもフォローしてくれてありがとう

担当者が代わったと、あいさつに来てくれました。これまで3度転勤がありました。過去2回と同様、今回もしっかり丁寧なあいさつとともに契約内容を確認してくれました。どこに住んでも、安心して継続できて感謝しています。

一人暮らしの母への気づかいに感謝

父が早くに亡くなり、母は田舎で一人暮らしをしています。なかなか帰省することができないなか、担当者が定期的に訪問し、話相手になってくださいます。さらには健康状態を見て、娘の私に連絡してくれます。母もいつも担当者の話をしており、ほんとうに感謝しています。



すぐに対応してくれて安心です

主人が病気で入院した際、担当者がすぐに関わり、給付金の請求書類を届けて丁寧に説明してくれました。さらにそれだけではなく、高額療養費制度のこと、介護用ベッドのことなど、私達が気づかないことまでしっかり調べて教えてくれました。近くに寄った時、様子を見て来て相談にのってくれたので、安心して治療を受けることができました。