

# 「お客さまの声」 白書

2015

「お客さまを大切にする会社」  
であり続けるために

# ごあいさつ

平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。  
ございます。

2014年4月にスタートした「明治安田NEXTチャレンジプログラム」では、「対面によるアフターフォロー」を基本に据え、お客さまに「安心」をお届けし、「明治安田生命といえばアフターフォロー」「明治安田生命に加入して本当によかった」と実感していただける会社をめざし、さまざまな取組みを進めています。

まず、保険商品については、当社の「アフターフォロー」への想いをカタチにした総合保障型商品「ベストスタイル」を2014年6月に販売いたしました。「ベストスタイル」は、入院・退院後の通院や介護などの保障を、豊富な特約ラインアップから組み立てることができ、ご加入後も変化に応じて見直せる保険です。おかげさまで、大変ご好評をいただき、発売11ヵ月で50万件を超えるご契約をいただいています。

また、超高齢社会が進展する中で、大切な保険金・給付金を確実に  
お支払いするため、「MY長寿ご契約点検制度」を創設いたしました。  
この制度は、77歳の喜寿を迎えられたお客さま等、長寿の節目にあわせて、  
お忘れになっているご請求はないか、必要なお手続きはないかを、当社  
から積極的に確認する取組みです。

加えて、当社は、公益社団法人日本プロサッカーリーグ（Jリーグ）と、  
「Jリーグタイトルパートナー」契約を締結いたしました。さらに、本年4月  
には全国の本部・支社において「明治安田生命Jリーグ」所属の全クラブ  
等とスポンサー契約を締結いたしました。私たちは、地域に根ざし、お客さ  
ま一人ひとりに寄り添った活動が大切と考えていますが、今回の契約締結  
を機に、地域社会の活性化にいつそう貢献していきたいと考えています。

今年度の「お客さまの声」白書では、「お客さまの声」に基づいた業務  
改善事例等とあわせて、アフターフォローの充実に向けたさまざまな取  
組みについて、一冊にまとめさせていただきました。

どうかこの「お客さまの声」白書をご覧になり、当社の取組みへの忌憚  
のないご意見を賜りますよう、何とぞよろしくお願い申し上げます。

2015年6月  
取締役 代表執行役社長

根岸 秋男



# 目次

P.03～ 特集

さらなる「お客さま満足度の向上」にむけて

- 現在までの取組み
- 対面のアフターフォロー
- 社会貢献活動

P.13～

1

「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み

- 直接的な声
- 潜在的な声
- 代弁者の声

P.19～

2

「お客さまの声」の受付状況

- 苦情の受付状況
- 「感謝の声」の受付状況

P.23～

3

「お客さまの声」を反映した改善事例

- 高齢社会にあわせた新たな取組み
- お客さまの利便性向上
- 商品の改善

P.29～

4

お客さまアンケート結果

- 「お客さま満足度調査」結果
- 「法人顧客満足度調査」結果
- 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

P.35～

5

保険金・給付金の「確かなお支払い」に向けて

- 「確かなお支払い」のための取組み

P.39～

6

資料編

- 苦情受付状況
- 保険金・給付金のお支払い状況
- 支払相談室へのお申し出状況
- 不服申立制度のご利用状況