

2005年4月26日

各 位

明治安田生命保険相互会社

### 「お客様の声推進諮問会議」の開催について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、2005年3月16日付リリース「業務改善計画について」で発表しましたとおり、外部の客観的な意見を取り入れるなど業務運営と内部管理態勢を抜本的に見直すとともに、全社を挙げた法令等遵守とお客さま第一主義の徹底に万全を期すための取り組みをすすめております。

今般、経営チェック機能の強化策のひとつである「お客様の声推進諮問会議」を開催いたしましたので、下記のとおりご報告させていただきます。

今後とも、業務改善に向けた計画を着実に実行し、皆さまからの信頼を回復できるよう、全役職員一丸となって取り組んでまいります。

記

#### 「お客様の声推進諮問会議」について

- ・本諮問会議は、社長直結の諮問機関として設置し、社外委員3名と社内委員3名（営業企画部担当役員、お客さまサービス部担当役員、企画部担当役員）の計6名で構成しており、「お客さまサービス部」（後述）に集約された「お客様の声」および「従業員の声」を調査・分析し、契約者保護とお客さまサービスの向上に資する諸施策、および募集活動から契約の締結、アフターフォロー、支払いに至るまでのサービス等に関するトータルな改善策等について検討・提言等をいただきます。
- ・昨日、社外委員を含むすべての委員が出席して第1回「お客様の声推進諮問会議」を開催し、社外委員より議長を選出するとともに、弊社の現状やこれまでの「お客様の声」の分析結果等について報告し、その後、活発な意見交換を行ないました。
- ・今後も、「お客さま第一主義」の実現に向け、「お客様の声」および「従業員の声」を、さまざまな改善策や業務運営の見直し等に反映させていくため、社外の視点で検討・提言をいただきます。

- ・社外委員は下記の方々です。

<sup>すずき</sup> <sup>まさよし</sup>  
鈴木 正慶 氏 [議長]

中部大学経営情報学部教授

VMS (中部大学ベンチャーマネジメントスクール) センター長

※マーケティング、経営学が専門

株式会社野村総合研究所在職中に生命保険協会、生命保険文化センターの委託研究を数多く担当

<sup>しのざき</sup> <sup>えつこ</sup>  
篠崎 悦子 氏

ホームエコノミスト(消費者と企業・行政の橋渡し役)

※「日本ヒーブ協議会」初代会長

企業における消費者問題専門家の草分け的存在

多数の省庁の審議会・委員会の委員・委員長などを歴任

財団法人電力中央研究所評価委員 等

<sup>かみじょう</sup> <sup>のりお</sup>  
上 條 典夫 氏

株式会社電通消費者研究センター局長職・E P D (エグゼクティブ・プランニング・ディレクター)

北海道大学非常勤講師、青山学院大学非常勤講師

財団法人日本オリンピック委員会事業広報専門委員

※消費者研究の専門家、多数の省庁の委員会等の委員を歴任

なお、会議の設置とあわせて、お客さまからのご意見・ご要望に対応する仕組みを強化しております。

- ・支社・営業所、コミュニケーションセンター、ご契約者宛お知らせの返信や「お客さま懇談会」等でお客さまからいただいたご意見・ご要望等は、「お客さまの声システム」に入力することで担当部署へ報告され、迅速に対応できる仕組みとしておりますが、より迅速、確実なお客さま対応を実現するために、以下の取り組みを行なっております。

#### お客さまサービス部の設置

お客さまからのご意見・ご要望等の全社的情報管理と分析・対応を行なう組織として「お客さまサービス部」を設置し、一層の迅速・確実なお客さま対応を行なう体制を整備いたしました。

(2005年4月1日設置)

#### お客さまの声の調査・分析、情報共有態勢の強化

「お客さまの声システム」を中心に、あらゆる機会を通じて当社に寄せられる情報(とくに苦情)について検討する社内横断的部会を設置し、お客さまの声の調査・分析、情報共有態勢の強化を図ってまいります。

また、その他にも以下の取り組みを実施しております

- ・全ご契約者へのご通知について

全ご契約者の皆さま(約714万人)へのご送付は3月中に完了いたしました。

- ・不払い保険金について

死亡保険金をお支払いすべきであったと判断した162件のご契約につきましては、受取人さまのご所在不明の1件を除いて対応を完了しております。

- ・「コンプライアンス宣言」の実施について

社長名で「コンプライアンス宣言」を行ない、「お客さま第一主義」を掲げる経営理念の再徹底を誓いました。また、本宣言と同時に、「お客さま第一主義」を統一テーマとした全社運動(小集団活動)を展開しております。

以 上