

第7回「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 松尾 憲治）は、社外の客観的な意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービスの向上を図るため「お客様の声推進諮問会議」を設置し、募集活動から契約の締結、アフターサービス、お支払いに至るまで、お客さまサービスの向上に資するトータルな改善策等について検討・提言をいただいております。

昨日、その第7回を開催いたしましたので、下記のとおりご報告いたします。

今後とも、「お客さまを大切に作る会社」の実現に向け、業務の改善を推進してまいります。

記

1. 第7回「お客様の声推進諮問会議」の審議内容およびご意見（抜粋）

今回の諮問会議では、1月31日に公表した「明治安田再生プログラム」について報告するとともに、以下のテーマについて審議等を行ないました。

(1) 「お客様の声」事例研究

- ・当社に寄せられたお客さまからのお申し出事例をもとに、アフターサービスのあり方や営業活動上のマナー、従業員への教育等についてご意見をいただきました。
- ・主なご意見としては、「担当者変更後のお客さまへのフォロー体制については、その運用面・対応状況をチェックすべきである」、「今まではお客さまが『生命保険会社の営業はこんなもの』と許してきたのかも知れないが、今はお客さまの眼も厳しくなっているので、従業員ひとり一人がお客さまの立場にたった対応をする必要がある」、「インターネットが普及している現代社会において、フェイス・トゥ・フェイスというヒューマンなお客さまサービスは難しい面もあるが、きちんとできれば逆に利点になると思われる」というものがありました。

(2) ご契約者向けサービス・パッケージ「map[※]」の概要と現状

- ・当社は「明治安田生命カード」をお持ちのご契約者専用のポイントサービスとして「map」サービスをご提供しています。
- ・今回の諮問会議では、同サービスの概要およびお客さまのご利用状況等を報告し、今後のサービス向上に向けご意見をいただきました。
- ・主なご意見としては、「お客さまが、ご契約者専用のカードサービスであることをもう少し理解できるような工夫やPRが必要」というものがありました。

※明治安田生命のポイントサービス「map」

「明治安田生命カード（明治生命L.A.カード、明治生命カード、安田生命カードを含む）」をお持ちのご契約者専用のポイントサービスです。ご加入の保険の契約内容や継続期間に応じてポイントが加算され、獲得したポイント数により「健康・医療・介護」、「ライフイベント」、「トラベル&エンターテイメント」の3つのジャンルからサービスを受けることができます。

(3) お客さま満足度調査の実施

- ・1月31日に公表した中期経営計画では、信頼回復に向けた取組みを確実に実行・評価するため、お客さま満足度調査の結果等を経営指標として定めております。
- ・今回の諮問会議では、3月に実施を予定している調査の要領等について、事務局案を報告するとともに、内容に対する評価・ご意見を頂戴いたしました。
- ・主なご意見としては、「外部委託した調査機関の名前でアンケートを行なうと個人情報の取扱い等でお客さまが戸惑うこともあるので、『明治安田生命』の名前で実施した方が良い」というものがありました。

(4) お支払非該当となったお客さまへの通知文書の改訂

- ・前回の諮問会議において、お客さまへのわかりやすいご説明の充実や個人情報保護の観点から、保険金等のお支払いができない場合のご説明文書についてご意見をいただき、その後社内で見直しを実施しております。
- ・今回の諮問会議では、その改訂内容をご説明のうえ、社外委員にご確認いただきました。

2. 第7回「お客さまの声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時

2006年2月6日(月) 13:30~16:00

(2) 開催場所

明治安田生命会議室

(3) 出席者(敬称略)

議長	鈴木 正慶	(中部大学経営情報学部教授、同大学産業経済研究所所長)
社外委員	篠崎 悦子	(ホームエコノミスト)
〃	上條 典夫	(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>)
社内委員	福家 聖剛	(取締役・「お客さまの声」統括部担当役員)
〃	殿岡 裕章	(取締役・企画部担当役員)
〃	若狭 一郎	(取締役・営業企画部担当役員)

以上