

第12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（執行役社長 松尾 憲治）は、2006年9月15日に第12回「お客様の声推進諮問会議」を開催し、お客様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・提言をいただきました。

今回の諮問会議では、年1回、ご契約者に送付する「明治安田生命からのお知らせ」について、お客様の声を反映した改訂案を提示し、ご意見等をいただくとともに、当社の社会貢献活動の取組状況について報告しました。

今後とも、「お客様を大切にできる会社」の実現に向け、社外の客観的なご意見を取り入れ、業務の改善を推進してまいります。

第12回「お客様の声推進諮問会議」の審議内容（抜粋）

（1）ご契約者あて通知書「明治安田生命からのお知らせ」の改訂について

当社は、年1回、ご加入いただいているご契約内容や当社の現状等をご確認いただける「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者の皆さまに送付しています。

今年度の同お知らせについては、お客様からいただいたご意見等を反映し、掲載内容等を改訂することとしています。

社外委員から、「問い合わせ窓口の表記がわかりやすくなっている」「お客様が読んで理解しやすい言葉づかいをしてほしい」といった意見をいただきました。

（2）「社会貢献活動」の取組状況について

当社は、企業市民として、真に豊かな社会の実現に向けて、広く社会貢献活動に取り組んでいます。その取組みにおいては、会社の実施する事業、財団等の実施する事業および従業員参加により推進する事業の3つを柱と位置付けています。

今回の諮問会議では、当社の社会貢献活動の取組状況を報告し、社外委員から「障害者福祉や地域貢献などの分野別に軸のある取組みができている」といった意見をいただきました。

第12回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

（1）開催日時・場所 2006年9月15日（金）14:00～16:00 明治安田生命会議室

（2）出席者（敬称略）

諮問者	松尾 憲治（取締役 代表執行役社長）
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）
社内委員	福家 聖剛（執行役・「お客様の声」統括部担当）
〃	若狭 一郎（執行役・営業企画部担当）
〃	前田 茂博（執行役・事務サービス企画部担当）