

第15回「お客さまの声推進諮問会議」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、2007年2月2日に第15回「お客さまの声推進諮問会議」を開催し、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しました。

今回の諮問会議では、コミュニケーションセンター（お客さま窓口）の視察をふまえた、より良い「お客さま窓口」づくりに向けた意見交換のほか、「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」の改訂についての審議等を行ないました。

今後とも、「お客さまを大切にする会社」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いきます。

第15回「お客さまの声推進諮問会議」の審議内容（抜粋）

（1）より良い「お客さま窓口」づくりに向けて

会議に先立ち、諮問会議メンバーによるコミュニケーションセンター*の視察を行ない、同センターの機能・役割等の確認や実際のお客さまとの通話等を視聴しました。

本視察をふまえ、より良い「お客さま窓口」づくりに向けた意見交換を行ない、社外委員からは「お問い合わせ窓口への連絡先は、より多くのお客さまに周知していくべき」「コミュニケーターによるサービスの均質性を重視しつつ、より良いコミュニケーションセンターづくりをして欲しい」といった意見を頂戴しました。

※コミュニケーションセンターについて

夜間・休日を問わず24時間365日、住所変更手続きやご契約内容の照会、満期保険金や入院給付金のご請求手続きの受付、明治安田生命カードの紛失や盗難によるカードの停止の受付など、さまざまなお申し出・ご相談をお電話でお受けしています（夜間・日曜・祝日はお申し出のみの受付となります）。

（2）2006年度「明治安田生命からのお知らせ」に対するお客さまの声について

お客さまへのご説明の充実の観点から、ご契約内容や当社の現状等をご確認いただける通知書「明治安田生命からのお知らせ2006（2006年11月から順次発送）」について、サイズおよび文字を拡大するとともに、ご契約内容の説明についても、より多くの情報を掲載し、見やすくわかりやすいものに改訂しました。

本通知書の送付後、お客さまから「わかりやすくなった」というご意見・ご感想を多くお寄せいただいた一方、ご契約内容に関するお問い合わせ件数が昨年と比べ増加しました。

お客さまのお申し出状況について、社外委員からは「より多くの情報を掲載したことにより、『契約内容をさらに詳しく知りたい』というお問い合わせが増加したことは、本冊子が、お客さまへ契約内容に関するご理解を深めていただく役割を果たしたということではないか」といった意見を頂戴しました。

(3) 「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」の改訂について

明治安田再生プログラムに基づき、2006年7月～8月に実施した生命保険のご加入時のお手続きに関する「お客さま満足度調査」から、保険契約の募集時に保険会社がお客さまに対して注意喚起すべき情報「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」についての満足度が、他のパンフレット・保険証券等の書類に比べ相対的に低い結果となっていました。

同調査結果をふまえ、お客さまにとって「わかりやすい・読みやすい」といった視点はもとより、募集人（営業職員等）が同資料を十分に説明することから、「説明の容易さ」といった視点も加え、2007年4月に内容を改訂することとしています。

今般、その改訂内容について確認いただき、社外委員からは、その構成や表現についての指摘を頂戴しました。今後、いただいた指摘等を参考に改訂に取り組んでいきます。

第15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 2007年2月2日（金）14:00～16:15

(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 「お客さまの声」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）

以上