

## 第22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、2008年3月28日に第22回「お客様の声推進諮問会議」を開催し、お客様サービス向上のための改善策等について検討・提言をいただきました。

今回の会議では、2007年11月下旬～2008年2月にかけて実施した「お客様満足度調査」の結果、新風土創造「MOTプロジェクト」で実施している第3回従業員意識調査の結果（2007年8月下旬～9月中旬に実施）、お客様の声・従業員からの業務改善提案をふまえた当社の改善に向けた取組状況および本諮問会議のこの一年間の活動等を報告し、意見交換を行いました。

社外委員からは、「『お客様満足度調査』で“やや満足”と回答しているお客様には“満足”ではない部分があるので、その部分を分析していくことが大切」「従業員意識調査結果をしっかり受け止め、さらに改善へつなげていただきたい」といったご意見がありました。

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いきます。

### 第22回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時 2008年3月28日（金）15:30～17:30

(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	篠崎 悦子（ホームエコノミスト）
社外委員	上條 典夫（株式会社電通消費者研究センター局長）
”	恩藏 直人（早稲田大学商学学術院教授）
社内委員	福家 聖剛（執行役 「お客様の声」統括部担当）
”	前田 茂博（執行役 事務サービス企画部担当）
”	若狭 一郎（執行役 営業企画部担当）

以上