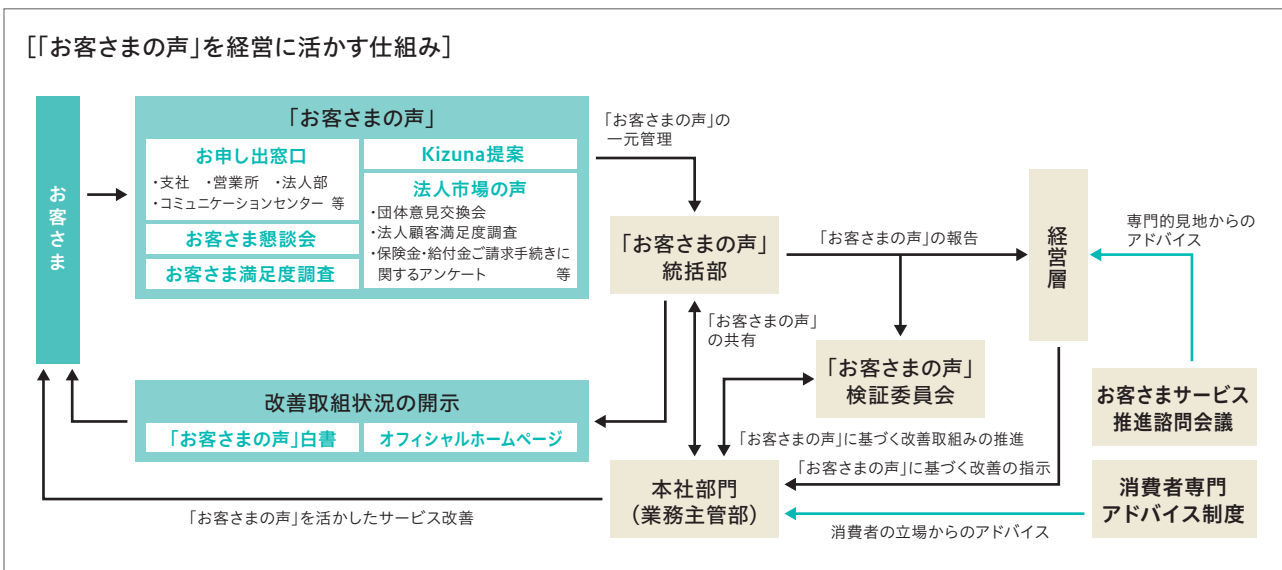


# 「お客さまの声」を経営に活かす取組み



## 「お客さまの声」の集約・一元管理

お客さま満足度向上に向け、広く「お客さまの声」を収集し、経営に活かしていくための取組みを推進しています。お客さまから全国の支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足」の表明があったものすべてをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足解消に努めています。

### お客さま懇談会

ご契約者のみなさまへ事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともにご意見やご要望を直接伺うことを目的に開催しています。お伺いしたご意見やご要望は業務改善に反映しています。平成18年度からは各地の消費生活センター等からも参加いただいています。

### お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を平成18年度から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

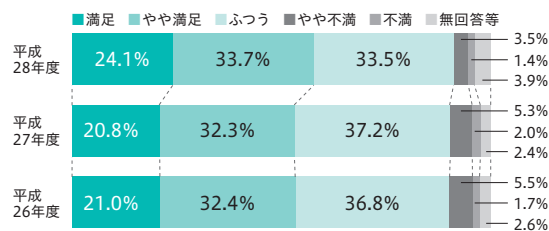
### Kizuna提案

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務に関してお客さまの立場から気付いたことを提案する活動を実施しています。

#### 「お客さま満足度調査の内容」

個人保険のご契約者に対して、当社の商品・サービス等について満足度を伺う「お客さま満足度調査」を行なっています。

#### ▶お客さま満足度調査結果(総合満足度)



\*回答の構成比は小数点第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%にはなりません。

また、法人のお客さまに対しては、当社への満足度、今後のご要望等を伺う「法人顧客満足度調査」を行なっています。

## 「お客様の声」に基づく業務改善取り組み

集約・一元管理されたさまざまな「お客様の声」は、経営層に対し定期的に報告されるとともに、その内容を分析して業務改善への取り組みにつなげています。

具体的には、経営会議および「お客様の声」にかかわる部門横断組織である「お客様の声」検証委員会において、改善策を検討し、よりいっそうのサービス向上に取り組んでいます。

## 改善策をお客様の立場から考える取り組み

### お客様サービス推進諮問会議

平成17年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上に向けた取り組みを審議する「お客様の声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を平成27年度より統合・再編し、「お客様サービス推進諮問会議」として設置しました。

社外の専門家から、お客様満足度を高めるための改善策等のご意見をいただき、経営に反映させています。

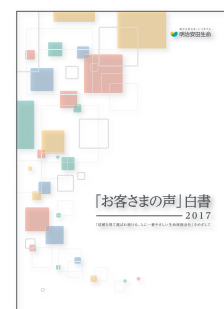
### 消費者専門アドバイス制度

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

## 業務改善取り組みの公表

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客様の声」の実態をご報告するとともに、「お客様の声」を活かした当社の業務改善取り組みをまとめた『「お客様の声」白書』を平成18年度から毎年作成しています。

ホームページに掲載して社外公表するとともに、全国の支社・営業所に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客様の声」白書

### 平成28年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	平成28年度(占率)	(ご参考)平成27年度(占率)
新契約	6,725( 14.6%)	6,965( 13.8%)
収納	3,481( 7.6%)	4,067( 8.1%)
保全	14,328( 31.2%)	16,911( 33.5%)
保険金・給付金	9,827( 21.4%)	9,188( 18.2%)
その他	11,556( 25.2%)	13,346( 26.4%)
苦情合計	45,917(100.0%)	50,477(100.0%)
お客様お申し出合計	339,294	316,402

## 平成28年度のお申し出(苦情)事例および改善取組み

お客さまの意向にそった 情報提供の充実	お申し出 (苦情)事例	生命保険は加入する時、おすすめされた商品が、自分のニーズにあっているのかがわかりづらい。しっかりと意向を聞いて、一人ひとりのニーズにあった商品を提供してほしい。
	改善取組み	タブレット型端末(マイスターモバイル)にお客さまからの意向を把握するツール「意向問診コンテンツ」を導入いたしました。お客さまの保障に対するご意向を、問診形式で入力いただくことで、「お客さまの考える保障イメージ」を「症例別レーダーチャート」で、視覚的に確認できるようになりました。
お客さまへの説明の充実	お申し出 (苦情)事例	給付金支払いの請求の時、手続き等の流れについて記載された「保険金・給付金のご請求について」という冊子がわたされるが、文字数が多く、何が重要かわかりにくい。
	改善取組み	お客さまからのご要望をふまえて「保険金・給付金のご請求について」(冊子)を、「見やすさ」「わかりやすさ」に配慮した内容に全面改訂しました。構成・レイアウト等を変更するとともに、お客さまの状況に応じた参照ページのガイド図を追加するなど記載内容を充実させています。
商品ラインアップの拡充	お申し出 (苦情)事例	生命保険の仕組みは複雑でわかりにくい。もっと手軽に加入できるように、若者向けでシンプルな保険を充実させてほしい。
	改善取組み	若年層を中心に保険未加入者の増加や保険加入ニーズの多様化が進展していることをふまえ、20代・30代のお客さまにも手軽にご加入いただけるよう「かんたん」「小口」「わかりやすい」を特徴とした新たな商品シリーズ「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」を平成28年10月に創設し、3商品をラインアップしました。平成29年4月には損害保険2商品を追加し、ラインアップを拡充しています。
高齢社会にあわせた 新たな取組み	お申し出 (苦情)事例	フリーダイヤルにかけた時に流れる音声案内が苦手。高齢者向けにもっとわかりやすい窓口を用意してほしい。
	改善取組み	平成28年12月に、「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」をコミュニケーションセンター内に設置しました。お電話をおかけいただいた後、音声案内をお聞きいただきながらご用件に応じた電話番号(電話機のプッシュ操作)を行なうことなく、担当者(電話対応者)に直接つながる窓口として運用しています。