

業務改善計画実施状況（2007年11月）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、本日、金融庁に業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回（2007年8月）の業務改善計画実施状況の公表以降の主な進捗内容について以下のとおりご報告します。

I. ガバナンス（経営管理態勢）

総代報告会の開催を決定

総代への経営情報の提供機会および総代からの会社に対する提言機会の拡充を目的に、2005年度から定時総代会とは別に総代報告会を開催しています。

2007年度の総代報告会について、12月4日に東京で開催することを決定しました。

今年度の総代報告会は、2007年度上半期報告および同年度の主要実施事項を報告し、総代との質疑応答を中心とした運営を行ないます。

II. 支払管理態勢

1. 保険金・給付金の支払状況に関する調査結果の公表

保険業法第128条に基づく報告命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」に関する調査を完了し、2007年10月5日にその調査概要（支払もれ・請求案内案件等）を公表しました。

当社は、2006年1月に「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた「明治安田再生プログラム」を策定し、そのなかで、お客さまサービス向上に資する基幹機能の強化として、支払い実務に関し重層的なチェック体制を構築するとともに、引受・保全・支払等、保険会社における基幹業務へ経営資源を重点的に配分し、機能の高度化に努めてきました。

今般の支払もれと請求案内案件については、新「給付金ご請求のご案内」作成システムによるもれのないご案内体制の整備（2006年6月から）や、請求案内案件等の再確認を行なう本社専門組織の新設（二重査定ラインの構築。2007年1月から）など、既に再発防止策を実施しています。

これらの取組みを通じ、お客さまに安心してご加入いただけるよう、今後とも全力で取り組んでいきます。

2. 「明治安田生命からのお知らせ」に保険金等のお支払い手続きに関する情報を掲載

個人保険のご契約者を対象に年1回発信する2007年度版「明治安田生命からのお知らせ」において、保険金等のお支払い手続きに関する情報等を掲載しました（2007年9月から個人保険のご契約者を対象に順次発信）。

なお、「ライフアカウント L.A.」のご契約者に年1回お届けしている「ハッピーレポート（年次報告書）」においても、2007年5月のお届け分から同内容を掲載しています。

3. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」の開示

2007年度第1四半期（2007年4～6月）の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」について、8月29日に開示しました。2007年度第2四半期分については、11月下旬に開示する予定です。

Ⅲ. お客様対応態勢

「お客様満足度調査」の実施

「お客様の声」を反映した業務改善を図るため、2006年3月から「お客様満足度調査」を実施しており、その結果については、毎年発行する「お客様の声」白書に掲載しています。

2007年度のお客様満足度調査については、2007年11月下旬～2008年1月にかけて「総合満足度」および給付金等のご請求手続きや名義変更手続き等の「手続局面における満足度調査」を実施します。

以 上