

「お客様の声」白書の発行について
～「お客様を大切にする会社」の実現を目指して～

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、明治安田再生プログラムに基づき、お客様から寄せられた「お客様の声」（ご意見・苦情等）とその「お客様の声」を反映した業務改善への取組み状況等を取りまとめた「お客様の声」白書を作成いたしましたので、以下のとおりご報告いたします。

今後とも、「お客様を大切にする会社」の実現に向け、「お客様の声」を経営に反映する態勢のさらなる充実を図るとともに、改善の実績を積み上げ、業務の改善を推進してまいります。

「お客様の声」白書について

1. 「お客様の声」白書の発行について

当社は、「お客様を大切にする会社」の実現に向け、お客様から寄せられたご意見や苦情等の「お客様の声」から業務上の課題を発掘、分析するとともに、業務改善に向けた取組みを行なっています。

今般、業務の改善をより推進する観点から、また、お客様に当社の業務改善に向けた取組みについてお知らせし、より多くのお客様からのご意見・ご要望をいただくことを目的に、「お客様の声」および業務の改善状況等を取りまとめた「お客様の声」白書を作成し、閲覧いただけるようにいたしました（次年度以降、毎年1回発行予定）。

2. 「お客様の声」白書の構成について

本白書は、以下の内容で構成しています。

- 「お客様の声」を経営改善に活かすための取組み
⇒「お客様の声」をお伺いするための具体的な取組みのご紹介
- 第1回「手続き局面に応じた満足度調査」結果
⇒2006年3月実施の「お客様満足度調査」結果のご紹介
- お客様からのお申し出（苦情）受付状況
⇒2005年度のお客様からのお申し出（苦情）状況（件数・分類等）
- 「お客様の声」を反映した業務改善事例
⇒当社に寄せられた「お客様の声」に基づく、業務改善への取組み事例のご紹介

3. 「お客様の声」白書の閲覧について

本白書は、7月4日より最寄りの支社・営業所に備え付けるとともに、当社ホームページに掲載し、いつでもご覧いただけるようにいたします。

また、今回は、本白書の内容を抜粋した簡易版を作成し、7月中旬よりお客様に配布する予定です。

※「お客様の声」白書の概要については次ページ以降をご覧ください。

「お客様の声」白書の概要（詳細は「お客様の声」白書をご覧ください）

○「お客様の声」を経営改善に活かすための取組み

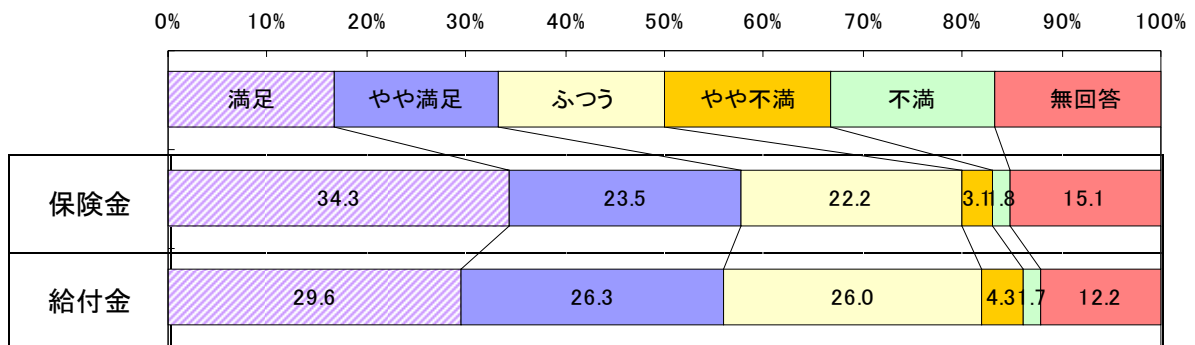
- ・「お客さまからのお問い合わせ窓口の充実」として、ご来店窓口、コミュニケーションセンター、支払相談室等のお申し出受付状況をご紹介するほか、「お客さま懇談会」、「お客さま満足度調査」、「お客様の声推進諮問会議」、新風土創造「MOTプロジェクト」によるMOT提案活動^{*}についてご説明しています。

^{*}お客さまからのお申し出に基づき、すべての従業員が会社に対してさまざまな提案を行なうことにより、お客さまサービスの向上につなげる試みとしてMOT提案活動を展開しています。

○第1回「手続き局面に応じた満足度調査」結果

- ・より多くの「お客様の声」を業務改善に反映させるため、「お客さま満足度調査」を行なっています。第1回目は、2006年3月に「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」（ご説明のわかりやすさ、マナー、お手続きに要した日数等の満足度調査）を実施し、8,000人を超えるお客さまからご回答をいただきました。
- ・請求手続き全般の総合的な満足度は、保険金請求で「不満+やや不満」の4.9%を含め、満足していただけなかった回答が27.1%、給付金請求で「不満+やや不満」の6.0%を含め、満足していただけなかった回答が32.0%ありました。

<請求手続き全般の総合的な満足度>



- ・具体的な「お客様の声」としては、「請求時の連絡先や必要書類が不明確」、「振込みが遅い」といったご不満の声が寄せられる一方、「担当者の対応が迅速」、「書類の記入方法を丁寧に教えてくれた」等の感謝の声もありました。

○お客さまからのお申し出(苦情) 受付状況

- ・当社は、お客さまのお申し出のうち苦情を「お客さまから不満足の説明があったものすべて」と定義し、件数を公表しています。
- ・2005年度は、10月から11月にかけて2度目の行政処分を受けたこと等により、保険金・給付金の過去の不払いに関するお申し出(苦情)、経営に関するお申し出(苦情)を中心に苦情件数が大幅に増加いたしました。

○「お客様の声」を反映した業務改善事例

- ・当社に寄せられたお客さまからのお申し出(苦情)をはじめ、「お客さま懇談会」や「お客さま満足度調査」によるご意見・ご要望、「お客様の声」を代弁する従業員からのMOT提案等に基づく、業務改善の取組み事例をご紹介します。

<「お客様の声」を反映した業務改善事例(抜粋)>

お客様の声	当社の改善状況
<p>お問い合わせ窓口の表示 手続きの連絡をどこにすればよいのかよくわからない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページのリニューアルを行ない、「お問い合わせ窓口」のレイアウトを変更してわかりやすくしました。 ●すべての契約者に毎年お届けしている「明治安田生命からのお知らせ」について、2006年度版から担当営業所・コミュニケーションセンターの電話番号を大きく表示します。
<p>保険金等のご請求手続き 保険金や給付金を請求できる場合とできない場合がよくわからない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●保険金等をお支払いできない場合の事例を掲載したお客さま用のご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」を作成し、お支払いに関する説明の充実に努めています。 ●2006年6月から給付金のご請求手続きをご案内する際に、従来より詳しくわかりやすい書類をお渡ししています。その書類では、傷病名・手術内容等によりお支払いの対象外となる可能性がある場合、あらかじめお知らせしています。
<p>保険料のお払込手続き 口座引落としができる銀行を増やしてほしい 保険料を給与引去りで支払っていたが、退職後、変更についての案内が遅かった</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●2006年3月から、「ジャパンネット銀行(インターネット銀行)」および「セブン銀行(ATM専業銀行)」での口座振替の取扱いを開始しました。 ●保険料を給与からの引去りでお払込みいただいている場合、ご退職に伴う保険料払込方法の変更をフォローできるシステムを構築しました。

以上