

私たちは  
「お客さまを大切にする会社」の  
実現に向けて取り組んでいます

もっとお客さまを大切に  
明治安田生命の誓いです

# はじめに

2006年1月に策定した「明治安田再生プログラム」は、お客さまからの信頼回復を最大の目標として「お客さまに安心をお届けする会社」「お客さまの声を大切にする会社」「社会に開かれた会社」になることを取り組みの基本としています。

なかでも、お客さまの声を経営改善に活かすための取り組みは、今後さらに態勢の充実を図るとともに、改善の実績を着実に積み上げていかなければならないと考えています。

多くの皆さまにご理解いただき、ご意見をおうかがいすることで、

「お客さまを大切にする会社」の実現に向けて、さらに努力を重ねていきたいと考えています。



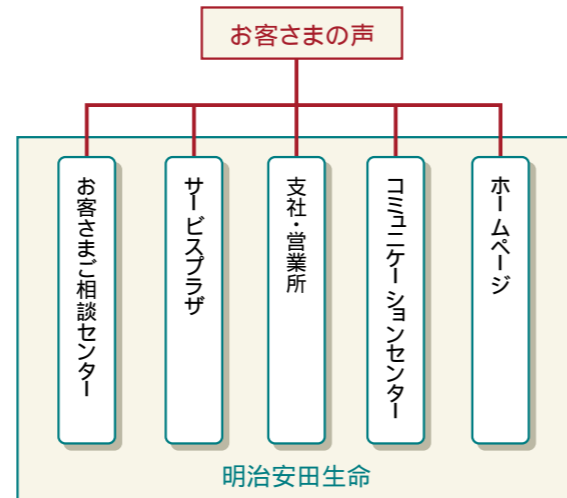
## 「お客さまの声」を経営改善に活かす 私たちの取り組み

### 1 お問い合わせ窓口の整備・充実

お客さまの多様なニーズにお応えするため、営業担当者によるフェイス・トゥ・フェイスのサービスに加え、ご来店窓口としてお客さまご相談センター(丸の内・新宿・名古屋・大阪)、サービスプラザ(札幌・上野・池袋・渋谷・名古屋西・福岡)、全国の支社・営業所、またお電話によるご相談窓口としてコミュニケーションセンターを設けているほか、インターネットのホームページなど、さまざまな窓口でお客さまからの申し出を受け付けています。

また、特に保険金等のお支払いに関するご相談については、専門の窓口として「支払相談室」を設置し、専門スタッフがお応えしています。

加えて、保険金等のお支払いに関する不服の申し出について、社外弁護士がご相談に応じる「不服申立制度」を開設しました。

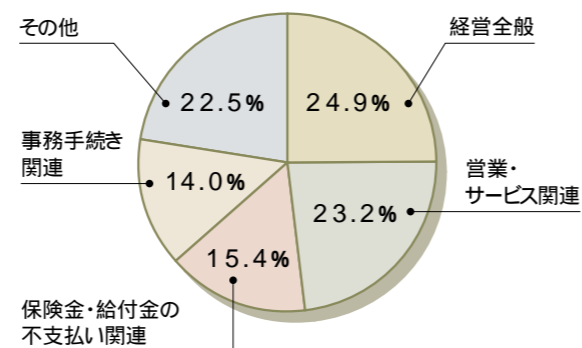


### 2 「お客さま懇談会」の開催

1973年から毎年、「お客さま懇談会」を全国で開催しています。2005年度は全国の98支社すべてにおいて開催し、不適切な保険金等の不支払いに関する再発防止に向けた対応状況をご報告するとともに、経営計画についてご説明しました。全国で合計1,918名の契約者にご出席いただき、1,108件の貴重なご意見・ご要望をいただきました。

今後もより多くの契約者にご出席いただけるよう努めてまいります。

ご意見・ご要望(1,108件)の内訳



### 3 「お客さま満足度調査」の実施

お客さまからの申し出のみならず、より多くの「お客さまの声」を経営に反映させるため、お客さま満足度調査を定期的に行っています。この満足度調査の第1回目として、2006年2月までに保険金・給付金をお支払いいただいたお客さまを対象に「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」を行ない、8,000件を超えるご回答をいただきました。

#### 保険金・給付金のご請求手続きに関するご意見

保険料の払い込みを終えてから、もう何年も経っていたので連絡先がわからなかった。

記入欄がわかりにくかったが、担当者が親切に付箋をつけて「ここに 様のお名前をご記入ください」と丁寧に書いてくださいました。

明治安田生命は遅い。他社とは口座への振込み日が3日遅っていた。

### 4 MOT提案活動の展開

新風土創造「MOTプロジェクト」では、すべての従業員が会社に対して提案を行なうMOT提案活動を展開しています。MOTは、もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)することを意味しており、日頃お客さまに應對している従業員が中心となって、お客さまの立場で業務の見直しに関する提言を行なう「業務改善提案」と、従業員が日頃実施している工夫等を社内に紹介する「サービス向上提案」に分かれています。

#### MOT提案活動

業務改善提案

サービス向上提案

### 5 「お客さまの声推進諮問会議」の開催

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービス向上のための諸施策に適切に反映させるため、2005年4月から「お客さまの声推進諮問会議」を開催しています。この会議では消費者問題に高い見識を持つ社外の専門家3名を委員としてお迎えし、当社の業務運営のあり方やお客さまサービス向上のための改善策について、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営改善に反映させています。



# 「お客さまの声」を反映した業務改善事例

当社に寄せられた貴重な「お客さまの声」をはじめ、お客さま懇談会やお客さま満足度調査のご意見・ご要望、お客さま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り組み事例をご紹介します。

## お問い合わせ窓口の表示

- お客さまの声
- ・手続きの連絡をどこにすればよいのかわからない

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。



当社ホームページ

## 保険金等の請求手続き

- お客さまの声
- ・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

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。



「保険金・給付金のご請求について」冊子

## ご契約内容のお知らせ

- お客さまの声
- ・「明治安田生命からのお知らせ」は文字が小さくてわかりにくい

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年度版から冊子をA4サイズとして文字のサイズを拡大し、加入されている契約内容を、1契約につき見開き2ページとして記載情報の充実に図ります。

また、ライフアカウント L.A.の加入者に毎年お届けしている「ハッピーレポート(年次報告書)」について、2005年12月お届け分から構成を変更して見やす化したほか、現在の保障内容によるお受取り例を設けるなどわかりやすい内容に改訂しました。

## 保全手続き

- お客さまの声
- ・提出書類を減らしてほしい
- ・店頭での本人確認はもっと柔軟に対応してほしい

特約の更新手続きの際に保険証券の提出を不要とし、特約更新申込書・特約非更新申込書のご印鑑は、お届け印以外でもお取り扱いさせていただくこととしました。

ご来店窓口での積立配当金の引出し等の手続きにおいて、契約者の本人確認が可能な場合、支払金額にかかわらず保険証券の提出を不要とし、ご印鑑はお届け印以外でもお取り扱いさせていただくこととしました。

店頭でのご本人さま確認書類に「カード式健康保険証」を追加しました。また、公的書類の返却を希望されるお客さまには、店頭でコピーのうえ原本をお返しすることとしました。

## 商品開発

- お客さまの声
- ・貯蓄性の高い商品を充実させてほしい

「一時払新養老保険」「5年ごと利差配当付終身保険バイオニアE(一時払)」について予定利率を改定し、2006年4月から保険料を引き下げました。

お子さまのご成長を総合的にサポートすることも保険について、商品内容を改訂し、従来より貯蓄性を高めた「こどものほけん」を2005年10月に発売しました。



「こどものほけん」商品パンフレット

## 加入手続き

- お客さまの声
- ・保険設計書を見ても商品内容がわかりにくいし、「ご契約のしおり」の文字も小さい

ご加入にあたっての重要事項等について、よりご理解いただくため、商品パンフレット・保険設計書等の記載内容を改訂してわかりやすくしました。

保険設計書・「特に重要なお知らせ」・保険証券等をまとめて保管していただく専用ファイル「生命保険のご契約に関する重要書類」を契約者にお渡しすることとしました。

50歳から70歳までの方を対象とした商品「祝金付シニアプラン」の「ご契約のしおり 定款・約款」について、冊子をA4サイズとして文字のサイズを拡大しました。

## 保険料の払込手続き

- お客さまの声
- ・口座引落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、変更の案内が遅かった

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、ご退職に伴うお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。

## 明治安田生命カード

- お客さまの声
- ・暗証番号の変更手続きに手間がかかりすぎる
- ・カードが盗難に遭ったときや紛失したときの保護をしっかりとしてほしい

お客さまの利便性を高めるため、ホームページ上で暗証番号の変更手続きができるようにしました。

セキュリティ向上の観点から、従来は年2回発行していたご利用状況のご通知を、不正利用の早期発見を目的に、ご利用のあった翌々営業日に発信することとしました。

偽造・盗難カードによる被害がお客さまに発生した場合、被害を補償するように規約を改定しました。



明治安田生命カード

## お客さま情報の管理

- お客さまの声
- ・多くの個人情報を取り扱う企業として、漏洩防止の態勢を整えるべきである

お客さまにご記入いただいた告知書等は、専用封筒に即時封入してお預かりすることとしました。

健康管理証明書をご提出いただくことで医師の診査に代替する場合、告知事項が本人以外にわからないように告知面保護シールを作成しました。

個人保険の契約者に送付している書類で口座情報が記載されているものは、口座情報の一部を非表示とするようにしました。

## ご契約のお手続きに関するご照会

コミュニケーションセンター「お電話によるご相談窓口」



**0120-662-332**

専任のコミュニケーターによる対応時間

月曜～金曜(除く祝日)/9:00～18:00、土曜(除く祝日)/9:00～17:00

上記以外の時間帯は「お申し出の受付」のみとなります。

## 死亡保険金・入院給付金等のお支払いに関するご相談

支払相談室



**0120-375-338**

受付時間 / 月曜～金曜(除く祝日)9:00～17:00

内容によっては、回答にお時間をいただく場合がございます。

満期保険金・お祝金に関するご照会はコミュニケーションセンターにお問い合わせください。

## 保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度

保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出(支払相談室による説明ではご納得いただけない場合)について、社外弁護士が第三者の立場に立ってご相談をお受けする制度です。

完全予約制とさせていただきます。ご利用にあたりましては、下記フリーダイヤルにお問い合わせください。

不服申立制度 事務局



**0120-300-132**

受付時間 / 月曜～金曜(除く祝日)9:00～17:00

一部制度対象外とさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

## その他のご照会・ご相談

介護サービスセンター「介護に関するご相談」



**0120-504-294**

受付時間 / 24時間・365日

夜間や土・日・祝日はご相談のみをお受けし、後日ご返答させていただきます。

投信コールセンター「投資信託に関するご照会・ご相談」



**0120-328-386**

受付時間 / 月曜～金曜(除く祝日)9:00～17:00

当社へのお問い合わせ・ご照会のお電話は、通話内容の確認のため、録音させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

なお、当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、ホームページ( [www.meijiyasuda.co.jp](http://www.meijiyasuda.co.jp) )をご覧ください。

明治安田生命保険相互会社

〒100-0005

東京都千代田区丸の内2-1-1

TEL / 03-3283-8111(代表)

ホームページ / [www.meijiyasuda.co.jp](http://www.meijiyasuda.co.jp)

