

第17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、2007年5月15日に第17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4月13日に公表した「保険金等の支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み」、「お客様の声（満足度調査、苦情、ご意見等）」および「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について報告し、社外委員からご意見等いただきました。

なお、社外委員および会議の議長（社外委員）に変更がありましたので、あわせてご報告します。

今後とも、「お客様を大切にする会社」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17回「お客様の声推進諮問会議」の審議内容および意見（抜粋）

1. 保険金等の支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み

2007年4月13日に公表した「保険金等の支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み」の内容について報告しました。

社外委員からは、「ひとつの請求で保険金等を過不足なくお支払いできるような態勢になっていることが重要」、「ご契約内容等の理解を深めていただくためのご案内を確実に行ない、お客様からの請求もれをなくすべき」、「お客様あての通知や書類の改善だけではなく、実際にお客様と対話することが肝心」、「商品の複雑さが問題の原因の一つではなかったのか」といったご意見がありました。

2. 手続き局面（祝金請求・名義変更・解約）の「お客様満足度調査」結果

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」を定期的実施しています。

2006年11月から約1万5千通の調査票をお客様に送付し、手続き局面（祝金請求・名義変更・解約）における「お客様満足度調査」を実施しました。調査結果について、社外委員からは、「手続きに要する日数が満足度向上のカギであるなら、その実現に向けて徹底できる態勢を作らなければならない」「満足度調査結果をふまえたアフターサービス向上への取組みは、仕組みづくりだけではなく、役職員全員に参画意識を持たせることが大切」といったご意見がありました。

3. 「お客様の声」および「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

2006年度の「お客様の声（苦情・ご意見等）」および「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について報告しました。

社外委員からは、「改善に向けた取組みは継続していくことが大切」、「個々の取組み内容については、社内教育を併せて行なわないと、活かしきれない」、「改善に向けた取組みをもっと積極的にPRするべきではないか」といったご意見がありました。

第17回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時 2007年5月15日（火）13:30～15:30

(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 今回、社外委員の互選により議長に就任）
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 今回より委員に就任）
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）

【新任社外委員プロフィール】

恩藏 直人（おんぞう なおと）氏

早稲田大学商学学術院教授

※ マーケティング戦略が専門

関連の著書・論文が多数あり

日本消費者行動研究学会会長等を歴任

以 上