

## 『お客様の声』白書2007』の発行について ～「お客様を大切にできる会社」の実現を目指して～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、2007年6月29日に『お客様の声』白書2007』を発行しました。

本白書は、明治安田再生プログラムに基づき、2006年度にお客さまから寄せられた「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、お客さまに当社の業務改善に向けた取組み等をお知らせするものです。

今後とも、「お客様を大切にできる会社」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り、業務の改善を推進していきます。

### 『お客様の声』白書2007』について

#### 1. 「お客様の声」白書の発行のねらい

当社は、「お客様を大切にできる会社」の実現に向け、お客さま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。

お客さまに当社の業務改善に向けた取組みについてお知らせし、より多くのお客さまからのご意見・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」白書を昨年度から作成し、閲覧いただけるようにしています。

#### 2. 『お客様の声』白書2007』の構成

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報告
- お客さまからのお申し出（苦情）受付状況  
⇒2006年度のお客さまからのお申し出（苦情）状況（件数・分類等）
- 「お客様満足度調査」の結果  
⇒2006年度に実施した「お客様満足度調査」結果のご報告
- 「お客様の声」を反映した業務改善事例のご紹介  
⇒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報告

#### 3. 「お客様の声」白書の閲覧等

本白書は、6月29日より最寄りの支社・営業所等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しています。

また、本白書の内容をお客さまに、よりわかりやすくお知らせする観点から、「お客様の声」白書の要約版（「私たちは『お客様を大切にできる会社』の実現に向けて取り組んでいます」＜変形A3版＞）を発行し、7月中旬からお客さまにお届けしていきます。

※「『お客様の声』白書2007』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2007」の概要（詳細は「『お客様の声』白書2007」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

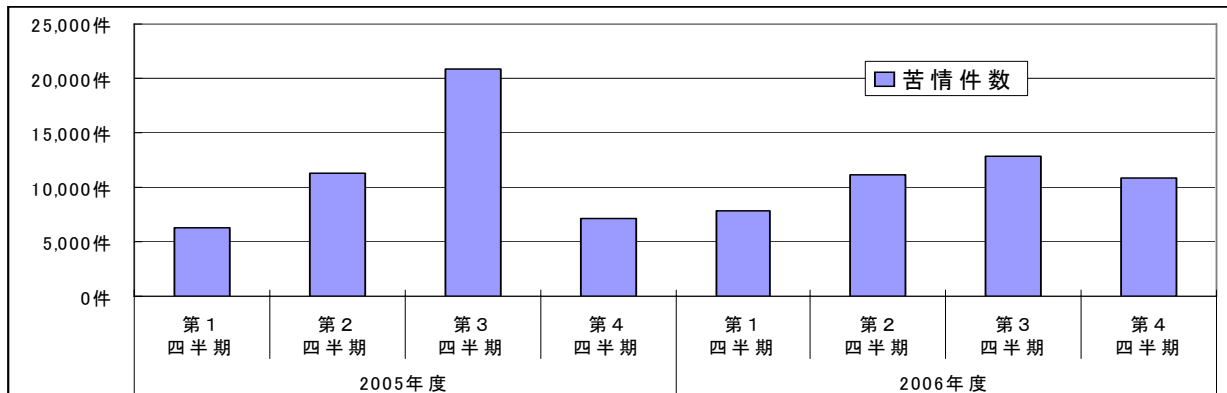
・「お客さまからのお問い合わせ窓口の充実」として、ご来店窓口、コミュニケーションセンター、支払相談室等のお申し出受付状況の他、「お客さま懇談会」、「お客さま満足度調査」、「お客様の声推進諮問会議」、新風土創造「MOTプロジェクト」によるMOT提案活動\*について説明しています。

※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MOT提案活動を展開しています。

### ○お客さまからのお申し出(苦情) 受付状況

- ・当社は、お客さまからのお申し出のうち、お客さまの「不満足の原因があったもの」を「苦情」と定義し、件数を公表しています（四半期毎に公表）。
- ・2005年度は第3四半期に二度目の行政処分を受けたこと等により、保険金・給付金に関する苦情および経営全般に関する苦情が増加し、高水準となりました。
- ・2006年度はそれらの苦情がいずれも減少しましたが、2006年6月以降、不満足の原因があったお申し出をもれなく収集・一元把握する取組みに努め、苦情件数は42,652件で、前年度比7%程度減少の水準となりました。
- ・お客さまからいただいたお申し出(苦情)は、再発防止の観点から、苦情の対象となっている事柄・原因ごとに内容を分けて分析しており、その分析結果は経営層に対し定期的に報告するとともに、「お客様の声」にかかわる部門横断組織である「お客様の声」推進委員会および経営会議において改善策を検討・推進しています。

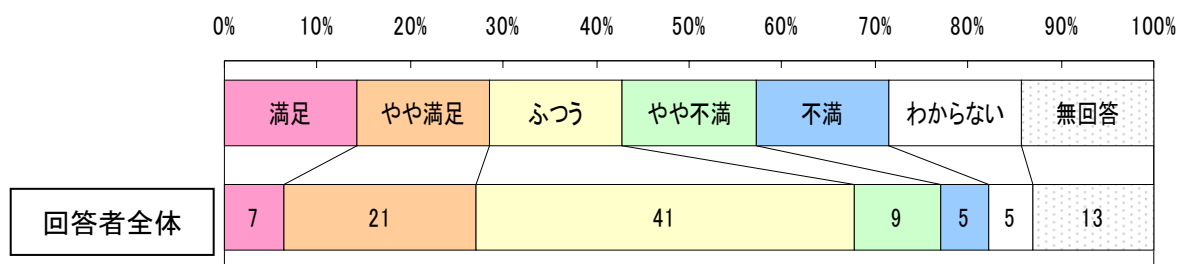
#### <2005年度および2006年度 四半期毎の苦情件数>



### ○「お客さま満足度調査」の結果

- ・当社は、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。
- ・2006年度は、「総合満足度調査」の他、「手続き局面に応じた満足度調査」として、新契約加入、祝金請求、名義変更、解約の各手続き等について実施しました。
- ・「総合満足度調査」は2007年1～2月に実施し、10,000人を超えるお客さまからご回答をいただきました。
- ・総合満足度は、「満足+やや満足」が3割弱である一方、「不満+やや不満」の1割強を含めた「ふつう」以下が5割強ありました。

<総合満足度>



- ・具体的な「お客さまの声」としては、「説明に専門用語が多く理解が難しい」、「加入してから職員の方に一度も会ったことがなく、顔の見えない所に保険料を収めていることに不安を感じてきた」といったご不満の声が寄せられる一方、「入院給付金の手続きをスムーズに行なってもらえた」、「依頼したことに対して、的確に対応してもらえている」等の感謝の声もありました。

○「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、「お客さまの声」を代弁する従業員からのMOT提案等に基づき、業務の改善に取り組んでいます。
- ・2006年度は、保険金・給付金をもれなくお支払いすることや、お手続きをわかりやすく簡便にするための改善を中心に取り組みました。

<「お客さまの声」を反映した業務改善事例(抜粋)>

お客さまの声	当社の改善状況
<p><b>ご加入いただいている契約の保障内容のご説明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「加入時の設計書をみても保障内容がよくわからない」</li> <li>・「現在の保険料内訳や保障内容が知りたいので、契約内容がわかるものを送ってほしい」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「ライフアカウント L.A.」の保険設計書(契約概要)について、記載事項のレイアウト、しくみ図、保険料表示等を、読みやすさ・わかりやすさの観点から改訂しました。</li> <li>●「ご契約のしおり 定款・約款」について、「主な保険用語のご説明」掲載用語の充実、わかりにくい専門用語の平易な言葉への言い換え、文字サイズの拡大、表紙のインデックス・目的別目次の導入等、読みやすさ・わかりやすさの観点から改訂しました。</li> <li>●「ご契約内容のお知らせ2006」冊子について、冊子サイズをA5からA4版に変更するとともに1契約見開き2ページに拡大して見やすくし、主契約・特約ごとの保険期間・保険料払込期間・お支払事由等についての記述を詳しくしました。</li> </ul>
<p><b>保険金・給付金をお支払いする場合・お支払いできない場合のご説明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「保険会社の決めた手術しか給付金が支払われないなんて聞いていない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従来の手術保障の支払対象に「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」を加えた、支払事由がわかりやすい「新・手術特約」を発売しました。</li> <li>●「保険金・給付金のご請求について」冊子を改訂し、お支払いする場合・お支払いできない場合の具体的事例を追加するとともに、手術保障特約におけるお支払いする手術とお支払いできない手術の例を新設しました。</li> <li>●「ご契約のしおり 定款・約款」を改訂し、保険金・給付金をお支払いする場合・お支払いできない場合の具体的事例を記載しました。</li> </ul>

お客さまの声	当社の改善状況
<p><b>ご請求に関するご案内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「診断書の取り付けにもお金がかかるため、事前に支払可能かどうか判断してほしい」</li> <li>・「胃潰瘍と糖尿病で入院したが、成人病としての給付金が支払われていない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●給付金のご請求手続をご案内する際に、傷病名・手術内容等により、支払可否に関する情報をご提供し、お支払いできる可能性のある給付金等をもれなくご案内する新「給付金ご請求のご案内」作成システムを全国の営業所に展開しました。</li> <li>●電話によるご相談窓口である「コミュニケーションセンター」では、給付金請求手続をご案内する際に、ご請求に必要な事項をもれなく確認させていただくよう電話応答システムを改訂しました。</li> <li>●給付金請求書について、「給付原因」欄および「請求する給付金」欄を廃止し、傷病名や保障内容がわからない場合でも包括的にご請求していただけるように改訂しました。</li> </ul>
<p><b>ご請求書類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「祝金請求書の指定口座記入欄をわかりやすく改善してほしい」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●祝金請求書の振込指定先欄に保険料振替口座をあらかじめ印字して、変更ある場合のみご記入いただくよう改訂しました。</li> <li>●満期・祝金請求書について、ご契約者住所をあらかじめ印字して、変更ある場合のみご記入いただくよう改訂しました。</li> </ul>
<p><b>記入見本</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「名義変更請求書を郵送してもらったが、記入方法がわからなかった」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●手続請求書記入事項の記入誤り・記入もれが多い名義変更手続きについて、請求書記入見本を作成してご記入方法をわかりやすくご説明しました。あわせて、手続に関する説明書類を改訂し、ご提出が必要な公的書類をわかりやすくしました。</li> <li>●個人年金開始請求書の記入見本について、二色印刷、文字拡大、重要事項のゴシック表示等、ご記入者の年齢にあわせた改訂を行いました。</li> </ul>
<p><b>お手続き窓口</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「インターネットから契約者貸付の返済が可能なら、携帯電話からも返済可能にしてほしい」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「明治安田生命カード」をお持ちのお客さまは、NTTドコモに加えauおよびソフトバンクの携帯電話から、ご契約者貸付・積立配当金の引き出し等の手続きができるようになりました。</li> <li>●当社ホームページから、生命保険パンフレットのご請求および保険見積もり依頼ができるようになりました。</li> </ul>

以 上