

## 「お客様の声」白書（要約版）の発行について

～冊子「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」～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、「『お客様の声』白書2007」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70万部発行し、2007年7月18日からお客様にお届けしていきます。

当社は、「お客様を大切にできる会社」の実現に向けた取組みの一環として、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※を発行していますが、同白書の内容をお客様に、よりわかりやすくお知らせする観点から、その要約版を作成し、お客様にお届けしています。

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」は、2007年6月29日から最寄りの支社・営業所等に備え付けるとともに、当社ホームページにも掲載しています。

### 冊子「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」について

#### 構成について

本冊子は、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を紹介しています。

- ・お客様からのお問い合わせ窓口の整備・充実
- ・お客様懇談会の開催
- ・お客様満足度調査の実施
- ・MOT提案活動の展開
- ・お客様の声推進諮問会議の開催

#### ○「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を紹介しています。

- ・ご加入いただいている契約の保障内容のご説明に関する改善事例
- ・お支払いする場合・お支払いできない場合のご説明に関する改善事例 等

#### 配布について

本冊子は、2007年7月18日からご希望のお客様に当社営業職員がお届けします（本冊子は、当社ホームページにも掲載しています）。

以上