

業務改善計画（2005年11月策定）の実施状況について～2008年11月～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、本日、金融庁へ2005年11月に策定した業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回（2008年8月）の公表以降の主な進捗内容について以下のとおりご報告します。

I. ガバナンス（経営管理態勢）

1. 総代報告会の開催を決定

総代への経営情報の提供機会および総代からの会社に対する提言機会の拡充を目的に、2005年度から定時総代会とは別に総代報告会を開催しています。

2008年度の総代報告会については、12月2日に東京で開催することを決定しました。

今年度の総代報告会は、2008年度上半期（第2四半期）報告等を報告し、総代との質疑応答を中心とした運営を行ないます。

II. 支払管理態勢

1. 支払管理部門に対する検査の専管組織「支払監査室」の新設

これまで、内部監査部門（検査部）の独立性の確保、要員の増強・専門性の向上など、「内部監査部門の抜本的な改善・強化」に取り組んできました。

さらに、支払もれ等の再発防止策の実効性を検証していくための態勢を強化するため、2008年10月1日付で、検査部に「支払監査室」を新設し、支払管理態勢の実効性を専門的・継続的に検証しています。

2. 「明治安田生命からのお知らせ」に入院・転居等に応じて必要となるお手続き例を掲載

個人保険のご契約者を対象に年1回発信する冊子2008年度版「明治安田生命からのお知らせ」において、本冊子を封入する封筒の裏面に、病気等による入院をはじめ、結婚や転居等があった際に必要となるお手続き例を新たに掲載するとともに、保険金等のお支払い手続きに関する情報等のページを拡大し、ご請求・お手続きに関する情報を充実しました（2008年9月から順次発信）。

3. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」の開示

2008年度第1四半期（2008年4～6月）の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」について、2008年8月28日にホームページにて開示しました。第2四半期分については、11月下旬に開示する予定です。

Ⅲ. お客さま対応態勢

1. 「MYライフプランアドバイザー制度」の導入

当社は、「お客さま満足度向上」を徹底追求することを柱に安定的な成長の実現をめざす中期経営計画（2008年4月～2011年3月）に基づいた取組みを推進しています。同計画において、お客さまとのコミュニケーションのさらなる充実を図ることを目的に、お客さまへの訪問頻度・サービス内容等を標準化した「安心サービス活動制度」やお客さまによりいっそうご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上と均質化を推進する「社内教育検定制度」の導入を始めとした基幹チャネルの抜本的な改革を2008年4月から順次実行しています。

11月には、本改革を踏まえた「MYライフプランアドバイザー制度」を導入し、「安心サービス活動」や「社内教育検定試験」の実践状況をMYライフプランアドバイザー（営業職員）の処遇に反映する制度改正を実施しました。

2. 「お客さま満足度調査」の実施

「お客さまの声」を反映した業務改善を図るため、2006年3月から「お客さま満足度調査」を実施しており、その結果については、毎年発行する「お客さまの声」白書に掲載しています。2008年度の「お客さま満足度調査」については、2009年1月から実施する予定です。

以 上