

『お客さまの声』白書2009』の発行について

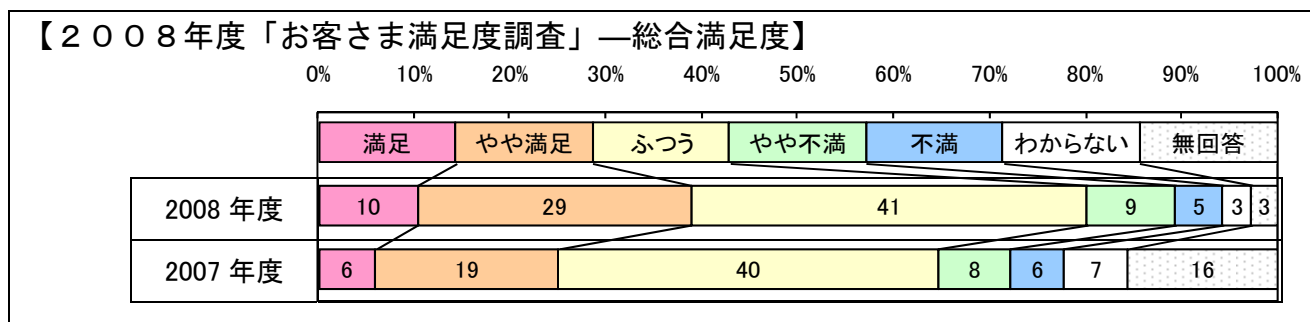
明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、2009年6月30日に、『お客さまの声』白書2009』を発行しました。

本白書は、お客さまから寄せられた「お客さまの声」（苦情、「お客さま満足度調査」^{（※1）}結果等）と、その「お客さまの声」を反映した業務改善への取組状況の報告を目的として、2006年度から毎年発行しており、今回で4回目となります。

当社は、2008年4月から実行している「明治安田チャレンジプログラム」に基づき「お客さま満足度向上」の実現をめざしており、「お客さま満足度調査」結果はそれを評価する指標のひとつとしています。

今回ご報告する2008年度「お客さま満足度調査」では、総合満足度の「満足+やや満足」が39%と、前年に比べて14ポイント増加しています。これは「明治安田チャレンジプログラム」の中核となる個人営業改革における「安心サービス活動制度」^{（※2）}の進展により、営業担当者の認知度・訪問頻度が向上したこととともに、「社内教育検定制度」^{（※3）}を通じ、総合満足度と相関関係の強い「手続きの迅速さ、わかりやすさ」「営業担当者の人柄・能力」等に対する評価が向上したことが主な要因であると分析しています。

※詳細は、『お客さまの声』白書2009』をご参照ください。2008年度の取組み概要は、本白書P4～8にまとめて掲載しています。



今後も、「お客さま満足度向上」に向け、「お客さまの声」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。

（※1）「お客さま満足度調査」

お客さまのお申し出からだけでは把握できないご意見やご要望を広く集めるために、「お客さまの声」を当社からお伺いするもの。詳しくは本白書P14～16をご覧ください。

（※2）「安心サービス活動制度」

お客さまとのコミュニケーションの充実やサービスの均質化を図るため、ご契約者に提供するサービス内容や訪問頻度を標準化した制度。

（※3）「社内教育検定制度」

お客さまにご満足・ご信頼いただくために、知識・スキル・マナーの習得を目的とした教育・研修を行ない、社内検定試験において到達レベルを確認する制度。

本白書は、6月30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。

明治安田生命ホームページ (<http://www.meijiyasuda.co.jp/>)