

## 「『お客様の声』白書2010」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、2010年6月30日に、「『お客様の声』白書2010」を発行しました。

本白書は、当社に寄せられた「お客様の声」（苦情、お客様懇談会、お客様満足度調査結果等）とその「お客様の声」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、今回で5回目となります。

今後も、お客様満足度向上の徹底追求に向け、「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2010」の主な内容

#### 1. 「お客様の声」を反映した改善事例の紹介（一部抜粋）

「お客様の声」	当社の改善状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>入院給付金の請求をして「給付金お支払明細書」が届いたが、いつからいつまでの入院期間に対する給付金なのかわからない</li> </ul>	<p>「給付金お支払明細書」の改訂</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入院期間や手術日、給付金額の算出方法等、お支払内容の記載項目を充実</li> <li>大きさをハガキ型のシーリングメールから、A4サイズの封書型に拡大</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>2回手術を行ない、それぞれ給付金を受け取ったが、診療報酬点数の高い手術の方が、給付金額が少ない。診療報酬点数と給付金額とは連動していないのか</li> </ul>	<p>お支払いする給付金額のわかりやすい商品開発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手術の有無や病気の種類を問わず、診療報酬点数に応じた給付金額とすることにより、お支払いする際の給付金額をわかりやすくした総合保障商品「明日のミカタ」や「元気のミカタ」を発売</li> </ul>

#### 2. 2009年度「お客様満足度調査」（総合満足度）の結果

総合満足度は、「満足+やや満足」が43%となり、前年度に比べ4ポイント増加しました。これは、2008年度から導入した「安心サービス活動」の進展により営業担当者の認知度・訪問頻度が引き続き向上したことに加え、面談によるご契約内容確認活動が進展したことで、営業担当者に対する満足度が大幅に上昇したことが主な要因と考えています。

なお、本白書は、2010年6月30日から最寄りの支社・営業所等に備え付けるとともに、当社ホームページでもご覧いただけます。

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

以 上