

「『お客さまの声』白書2016」のホームページへの掲載について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、「『お客さまの声』白書2016」を発行し、本日、当社ホームページに掲載しました。

本白書は、お客さまからのご意見・ご要望等さまざまな「お客さまの声」をご報告するとともに、「お客さまの声」に基づいた業務改善取組みを紹介することを目的に2006年度から毎年発行しています。

今後も、当社にいただいた「お客さまの声」を経営に活かすための取組みをさらに推進し、業務の改善に努めていきます。

■ 「『お客さまの声』白書2016」のホームページ掲載先

http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/guest_voice/voice2016.html

「『お客さまの声』白書2016」の主な内容

特集 「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向けて

当社が実践する対面のアフターフォローの価値訴求やJリーグへの協賛等を通じた地域社会への貢献など、「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向けた今年度の取組みをトピックスとして掲載しています。

第1章 「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み

「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組みとして、お客さまからのご意見・ご要望をお受けするお申し出窓口や各種制度などについて掲載しています。

第2章 「お客さまの声」の受付状況

お客さまからのお申し出（「苦情」、「感謝の声」）の2015年度の受付状況と事例を掲載しています。

第3章 「お客さまの声」を反映した改善事例

「お客さまの声」を反映した業務改善事例として、高齢社会にあわせた新たな取組みや、お客さまの利便性向上、商品の改善について掲載しています。

第4章 お客さまアンケート結果

2015年度に実施した「お客さま満足度調査」（[参考](#) 参照）、「法人顧客満足度調査」および団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」の結果を掲載しています。

第5章 保険金・給付金の「確かなお支払い」に向けて

「確かなお支払い」のためのチェック体制およびITを活用した支払査定支援システムについて掲載しています。

以上

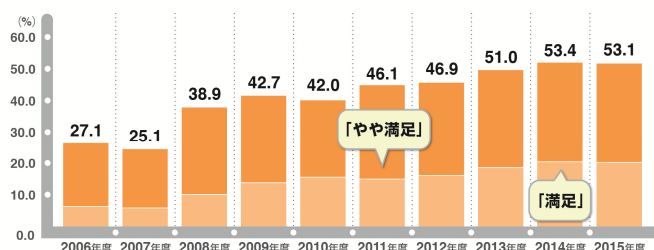
2015年度の「お客さま満足度調査」では、総合満足度（当社に対する総合的な満足度）は「満足」＋「やや満足」が53.1%と、ほぼ前年並みの水準で推移しています。

総合満足度



当社についての総合的な満足度をお聞かせください

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています



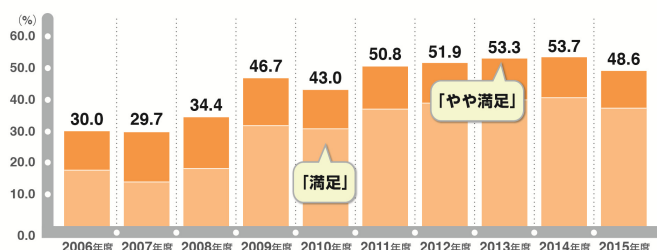
また、営業担当者の活動については一定の評価をいただいたものの、当社のアフターフォローに対する期待度の高まりから、より高品質なお客さま対応を求められていることもあり、営業担当者に対する満足度は前年度から若干低下しました。

営業担当者に対する満足度



現在の営業担当者に対する満足度をお聞かせください

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています



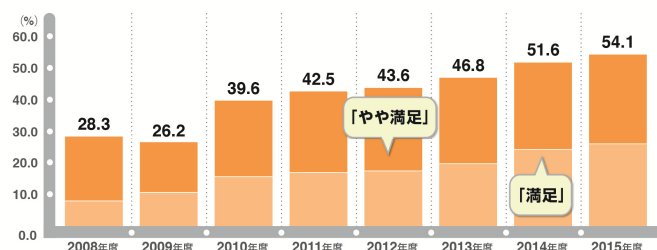
一方、お客さまのご要望に沿ったご提案等、新契約のご加入に関しては、全体的に高い評価をいただき、ご加入商品に対する満足度は前年度から上昇しています。

ご加入商品に対する満足度



現在ご加入いただいている保険商品の総合的な満足度をお聞かせください

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています



「『お客さまの声』白書2016」の冊子版は、全国の支社・営業所に備え置きしています