

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

### ■ 広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映

お客さまから当社(営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等)に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。

#### お客さまからのお申し出状況(2019年度)

##### お客さまからのお申し出合計

**349,211件** (対前年+13.7%)

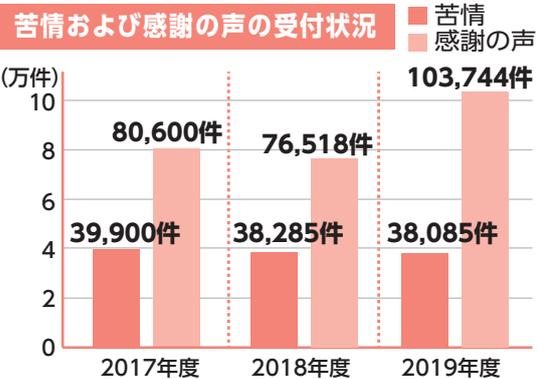
苦情

**38,085件**  
(対前年-0.5%)

感謝の声

**103,744件**  
(対前年+35.6%)

※2019年度のお申し出事例および改善取組みについては、P.27を、2019年度苦情受付状況の詳細については、P.54をご参照ください



全国の支社で開催するお客さま懇談会や定期的な地域の消費生活センター訪問等を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ない、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

#### お客さま懇談会の開催結果(2019年度)

全国の支社等101会場で開催し、合計2,347人のご契約者にご出席いただき、7,347件のご意見・ご要望等を頂戴したほか、47会場では地元の消費生活センター等の方にもご参加いただきました。

#### お客さま(団体)意見交換会(2019年度)

団体窓口のご担当者から、当社の団体事務サービスに対しご意見・ご要望を直接伺うとともに、当社の改善取組みについてご理解を深めていただく機会として2006年度から毎年実施しています。2019年度は、42団体の窓口ご担当者の方々にご参加いただきました。

#### 地域の消費生活センター等訪問状況(2019年度)

全国の支社に配置しているお客さま対応の責任者が地元の消費生活センター等を定期的に訪問(2019年度上期は218箇所、下期は216箇所)し、当社のお客さま対応の窓口を明確にするとともに、当社から情報提供を行なうなどの交流を図っています。

「代弁者の声」として、お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案する「Kizuna提案」によってサービスを改善する活動を実施しています。2019年度は4,974件の提案を受けました。

# 方針2 「お客様の声」を経営に活かす取組み

## 「お客様の声」を業務改善に活かすための推進態勢

お客様志向統括部にてお客様のご意見やご要望を一元管理するとともに、「お客様の声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関であるお客様志向検証委員会を設置しています。同委員会は、「お客様の声」に基づく業務改善取組みの審議・提言等を行ない、本社部門（業務主管部）に対して業務改善を促しています。

社外の専門家から、お客様サービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢、当社のお客様志向の業務運営等に関するご意見をいただき、経営に反映させていくための「お客様サービス推進諮問会議」を設置しており、2019年度は3回開催しました。

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からお客様サービスのあり方等をテーマにご意見等をいただき業務改善に活かしていく「消費者専門アドバイス制度」を設置しており、2019年度は東京・大阪でそれぞれ年3回開催しました。

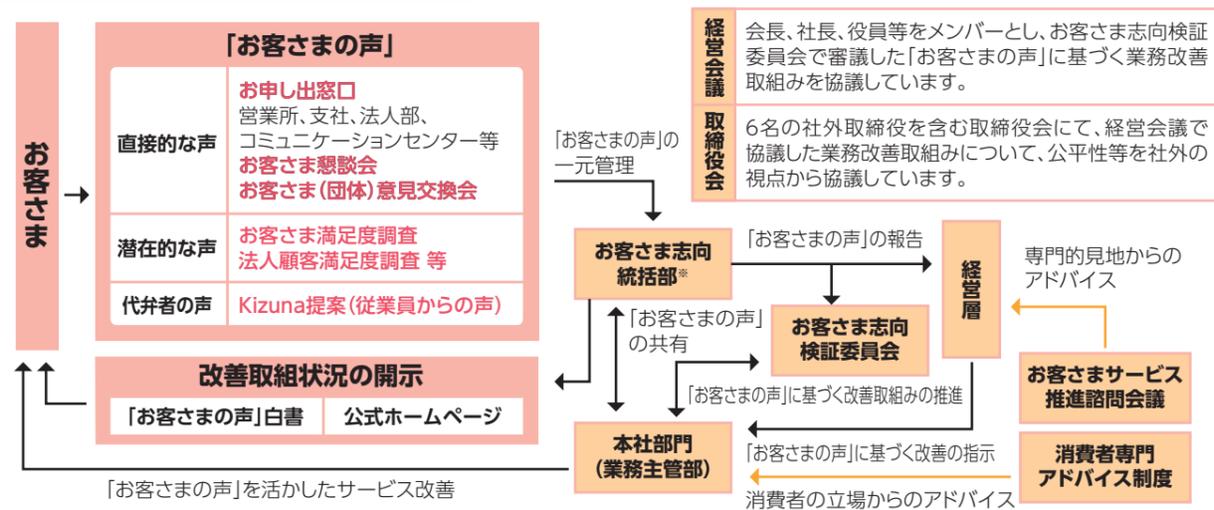
## 情報開示の推進

「お客様志向」の取組状況を定期的に取り締役に報告し、その結果を「お客様の声」白書で公表しています。

「お客様の声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客様の声」と、その「お客様の声」を反映した業務改善への取組状況のご報告を目的として、2006年度より毎年作成・公表しており、2020年度(当白書)で15回目の発行となります。

2018年度からは、「お客様志向の業務運営方針-お客様志向自主宣言-」に基づくお客様志向の具体的な取組状況を、当白書のなかで報告しています。

### 「お客様の声」を経営に活かす仕組み



※お客様志向経営の高度化を目的として、2020年4月、「お客様の声」統括部を、お客様志向統括部に改正しました

## 「お客様の声」を反映した2019年度のお申し出事例および改善取組み

### 事例1: 「お客様」「地域社会」の健康増進を継続的に支援する取組み

#### お客様や地域社会のみなさまの健康をサポートする健康増進イベントを開催

<b>お客様の声</b>	健康増進に役立つイベント・セミナーを開催してほしい
<b>改善内容</b>	<p>「みんなの健活プロジェクト」における取組みの一つとして、全国各地で、お客様や地域社会のみなさまの健康をサポートするさまざまな健康増進イベントを開催しています。</p> <p>2019年度は、Jリーグと協働して全国で開催しているウォーキングイベントをはじめ、若年層向けのフットサル大会や、中高年層の参加者が多いゴルフ大会、女性に人気のヨガ教室など、複数のラインアップを全国で展開するとともに、全国の支社等でも独自イベントを開催し、合計で40万人を超える方にご参加いただきました。今後も地域ごとの健康課題の解消に向けて、健康増進に役立つイベントやセミナー等のコンテンツをさらに拡充してまいります。</p>



「社会人向けゴルフトーナメント」

### 事例2: お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

#### 「認知症ケア MCIプラス」の発売と「MYトラストボックス」の取扱い開始

<b>お客様の声</b>	高齢者向けの商品・サービスを充実させてほしい
<b>改善内容</b>	<p>医療・介護保障ニーズにお応えする商品として、2019年8月に「保険期間は一生」「入院時にはまとまった一時金をお受け取りいただける」こと等を特徴とした「一時金給付型終身医療保険」を発売しました。2020年2月には、本商品に、認知症への進行予防や症状の改善にご活用いただける「MCI保障」と、認知症発症後のご家族の介護負担を軽減する「認知症保障」をセットした「認知症ケア MCIプラス」を発売しました。</p> <p>さらに、これまで生命保険だけでは実現できなかった、お客様の大切な人への「想い」をお預かりし、一つにまとめて託すことができる新たなサービス「MYトラストボックス」の取り扱いを開始しました。今後も社会情勢の変化やお客様ニーズの把握に努め、商品・サービスの充実を図ってまいります。</p>



### 事例3: お客様に寄り添ったアフターフォローの充実

#### タブレット型次世代営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン(マイフォン)」を導入。また、「MYほけんページ」の機能を拡充

<b>お客様の声</b>	事務手続きを簡単にし、契約者の利便性を向上させてほしい
<b>改善内容</b>	<p>タブレット型営業端末「マイスタープラス」やご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を活用したお手続きの電子化等を通じ、お客様の利便性の向上に努めています。</p> <p>ご契約のお申込手続きについては、2019年度はお申込全体の99%を電子化し、ご契約成立までのスピードアップと、必要項目の記入漏れ等の防止に大きな効果をあげています。ご加入後のお手続きについては、2019年9月に複数のお手続きを一度の電子署名で可能とする「一括請求手続き」を導入しました。また、2019年10月には、入院等の給付金請求を電子手続きの対象に加え、11月には「MYほけんページ」から一部の給付金請求を可能としたほか、主契約満了時の特約更新手続きの電子化も実施しました。</p> <p>さらに、医療機関発行の領収証等の一部の書類について、社用スマートフォン「MYフォン」のカメラ撮影によるご提出を可能にしたほか、「MYほけんページ」からお客様ご自身で画像ファイルをアップロードいただけるようにするなど、ペーパーレスの取組みを推進しています。今後もお手続きのスピードアップや、ご請求手続きに必要な提出書類のいっそうの簡素化など、お客様の利便性の向上に努めてまいります。</p>



「マイスタープラス」