

## 2. 「お客さまの声」を経営改善に活かすための取組み

### (1) お客さまからのお問い合わせ窓口の整備・充実

当社では、お客さまの多様なニーズにお応えするため、営業担当者によるフェイス・トゥ・フェイスのサービスに加え、来店窓口として全国のお客さまご相談センター・サービスプラザ・支社・営業所、電話によるご相談窓口としてコミュニケーションセンターのほか、インターネットのホームページなど、さまざまな窓口でお申し出を受け付けています。

とくに、保険金・給付金のお支払いに関するご相談については、電話相談の専門窓口として2005年12月に「支払相談室」を設置し、専門スタッフがお応えしています。加えて、保険金・給付金をお支払いできない理由等について、支払相談室による説明ではご納得いただけず、第三者への相談をご要望される場合に社外弁護士が応じる、「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を2006年3月から開設しています。

#### ①お客さまご相談センター・サービスプラザ・支社へのご来店状況

お客さまの来店窓口は、お客さまご相談センター（丸の内・新宿・名古屋・大阪）、サービスプラザ（札幌、上野、池袋、渋谷、名古屋西、福岡）、および全国の支社・営業所があり、お客さまからの各種お申し出を受け付けています（95支社のうち17支社については、近隣のお客さまご相談センターまたはサービスプラザで承りますので、お手続き用の窓口を設置しておりません）。

#### (2006年度来店状況)

	お客さまご相談センター	サービスプラザ・支社
来店者数	1, 234人（月平均） （1拠点平均：309人）	7, 095人（月平均） （1拠点平均：84人）
来店目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・解約・減額手続き 30%</li> <li>・貸付等出金関係 20%</li> <li>・返済等入金関係 12%</li> <li>・保険金等請求手続き 6%</li> <li>・各種変更手続き 8%</li> <li>・各種ご相談 20%</li> <li>・その他（生保以外） 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・解約・減額手続き 32%</li> <li>・貸付等出金関係 19%</li> <li>・返済等入金関係 15%</li> <li>・保険金等請求手続き 10%</li> <li>・各種変更手続き 9%</li> <li>・各種ご相談 11%</li> <li>・その他（生保以外） 4%</li> </ul>

営業時間（お客さまご相談センター・サービスプラザ・支社）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種お手続き</li> <li>・各種ご相談／ATMのご利用</li> </ul>	平日 9：00～16：00 平日 9：00～17：00 （土・日・祝日ならびに年末年始は休業します）
（ATMはお客さまご相談センターでご利用可能です）	

※お客さまご相談センター・サービスプラザ・支社の所在地等は57ページをご参照ください

## ②コミュニケーションセンターによるお電話の受付状況

電話によるご相談窓口であるコミュニケーションセンターでは、契約内容に関するご照会をはじめ、満期保険金や入院給付金の請求手続き、明治安田生命カードの紛失・盗難による利用停止など、さまざまなお申し出を受け付けています。

コミュニケーションセンターで受け付けたお申し出のうち、営業担当者の訪問が必要な場合等は、全国の支社・営業所等のすべてをネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて伝達することで、迅速なお客さま対応に努めています。

また、コミュニケーションセンターでは、お電話を通じた情報の提供等も行なっており、そのなかでお客さまのご意見・ご要望等もお伺いしています。

(2006年度受付状況)

(受信件数：463,744件)

項目	主な内容	占率
各種照会	契約内容、契約者貸付、解約返戻金 等	34.0%
保険金・給付金関係	満期保険金、入院給付金、お祝金 等	18.6%
各種変更手続き	住所変更、名義変更、口座変更 等	19.2%
保険料関係	払込方法変更、保険料控除証明書の発行 等	8.6%
配当金・カードサービス	配当金額の照会・引出し手続き、 ATMの利用方法 等	11.1%
その他	証券再発行、支社所在地の照会 等	8.4%

### コミュニケーションセンター（ご契約のお手続きに関するご照会）



0120-662-332

#### 専任のコミュニケーターによる対応時間

月曜～金曜（除く祝日） 9：00～18：00

土曜（除く祝日） 9：00～17：00

※上記以外の時間帯は「お申し出の受付」のみとなります。

### ③支払相談室へのお申し出状況

保険金・給付金をお支払いできないことに関するお客さまからのお申し出(苦情)に対しては、お支払いできない理由やお申し出(苦情)となった背景等に十分に配慮のうえ、より丁寧かつ慎重な対応を行なうことが必要であるとの考え方から、保険金・給付金のお支払いに関して専門スタッフが電話でご相談に応じる「支払相談室」を設置しています。

支払相談室では、2006年度に、保険金・給付金の査定結果に対するお申し出(苦情)を1,341件受け付けました。種類別内訳は次のとおりです。

(2006年度 支払相談室へのお申し出状況)

保険金・給付金の種類		件数(*)
保 険 金	普通死亡保険金	25 件
	災害死亡保険金	22 件
	高度障害保険金	60 件
給 付 金	入院給付金	450 件
	手術給付金	599 件
	障害給付金	48 件
そ の 他		223 件
合 計		1,341 件

(\*) 保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複してカウント

支払相談室で受け付けたお申し出については、約款の規定や医学的見解などをもとにして、できるだけ迅速、丁寧に電話でご説明しています。電話だけのご説明が難しい内容を含む場合などでは、図・表をとりいれた文書をお送りするなどわかりやすいご説明に努めています。

また、ご相談の過程において、査定担当部署におけるお支払いに関する判断根拠と異なる事実が存在する可能性が認められた場合は、医学的な追加情報のご提供などをお勧めしています。お支払いに該当する新たな事実が認められた場合は、お支払いさせていただいています。

お申し出が多いお支払いできない事例については、お客さま向けに作成している冊子「保険金・給付金のご請求について」に掲載するほか、支払相談室以外でもお客さまからのご照会に適切に対応できるよう営業拠点に対して情報提供するなど、保険金等支払管理態勢の見直しに反映するよう努めていきます。

#### 支払相談室 (死亡保険金・入院給付金等のお支払いに関するご相談)



0120-375-338

月曜～金曜 (除く祝日) 9:00～17:00

※内容によっては、回答にお時間をいただく場合がございます。

※満期保険金・お祝金に関するご照会はコミュニケーションセンターにお問い合わせください。

#### ④保険金等のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況

保険金・給付金をお支払いできない場合において、よりお客さまの視点に立った対応を強化するという観点から、保険金等のお支払いに関する不服のお申し出について社外弁護士がご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を開設しています。

##### (制度概要)

ご相談日時	・週1回 毎週火曜日11:00~16:00(年末・年始等を除く)
ご相談場所	・明治安田生命本社(東京) ※なお、大阪・名古屋では、遠隔映像機器(テレビ会議システム的一种)により面談方式でご相談いただけます。 ・明治安田生命大阪御堂筋ビル 大阪お客さまご相談センター ・明治安田生命名古屋ビル 名古屋お客さまご相談センター
対象とするご相談	・保険金等のお支払いに関して支払相談室によるご説明ではご納得いただけず、第三者への相談をご要望される場合にご利用いただけます。 ・なお、訴訟係属中の場合や生命保険協会裁定審査会への裁定申立、各弁護士会が行なう紛争解決センターによるあっせん手続き・仲裁手続きの申立が行なわれた事案等の場合は、本制度をご利用いただくことはできません。
ご相談方法	・当社と業務委託契約を締結した社外弁護士と、直接面談方式で行ないます(大阪・名古屋では遠隔映像機器による面談方式でご相談いただけます)。
社外弁護士のご説明について	・社外弁護士は第三者の立場に立って、査定結果とお申し出内容の相違点を法令・約款に照らして法的観点から整理し、論点のご説明等を行います。 ・法的手続きに要する費用等の一般論および過去の判例等の一般的な法律相談を実施します。 ・ご相談の結果、お客さまがご要望される場合、および社外弁護士が再査定が相当と判断した場合は、当社支払査定部署に対して再査定を要請します。 ・なお、再査定にあたっては、原則として「保険金等支払審査会」(当制度と委託契約のない社外弁護士も含めて構成する会議体)に審査を依頼します。
ご相談費用	・ご相談費用は、ご来社のための交通費等以外は無料です。
その他	・本制度によるご相談案件に関し、当社とお客さまの間に法的紛争が生じた場合、当社は社外弁護士を代理人とする訴訟等委任は行なわず、社外弁護士はお客さまからの訴訟等委任は受任しません。

(利用状況)

2006年3月28日の制度開設から31案件についてご相談を実施しました。  
ご利用状況およびご利用案件の代表的な例は、次のとおりです。

保険金・給付金の種類	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	告知義務違反があったことから普通死亡保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
災害死亡保険金	法令に定める酒気帯び運転中の事故であることから免責事由に該当するため災害死亡保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	6件
高度障害保険金	責任開始期前の疾病を原因とした障害であることから高度障害保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	9件
特定疾病保険金	上皮内癌であり支払対象となる悪性新生物ではないことから特定疾病保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
がん保険金	責任開始日から90日以内に悪性新生物に罹患したことからがん保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出(注)	1件
入院給付金	故意または重大な過失による入院であることから免責事由に該当するため入院給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	6件
手術給付金	抜釘術であり支払対象となる手術ではないことから手術給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
障害給付金	不慮の事故を直接の原因としていないことから障害給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	3件
合計		31件

(注) 2007年4月2日から、悪性新生物に関する支払および不担保期間の判定について、「罹患」基準から「診断確定」基準に変更しました。4月以前に締結したご契約についても、4月2日以降に支払事由が発生した分から「診断確定」基準を適用しています。

ご要望がある場合は、査定担当部署において改めて支払可否の判定をしています。

31件のうち26件について再度の支払可否判定をしており、新たな情報が得られたことから、7件についてお支払いさせていただきました。

**不服申立制度事務局（保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度）**

■保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出（支払相談室の説明ではご納得いただけない場合）について、社外弁護士が第三者の立場に立ってご相談をお受けする制度です。

■予約制とさせていただきます。ご利用にあたりましては、下記フリーダイヤルにお問い合わせください。



0120-300-132

月曜～金曜（除く祝日） 9:00～17:00

※一部制度対象外とさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

## (2) お客さま懇談会の開催

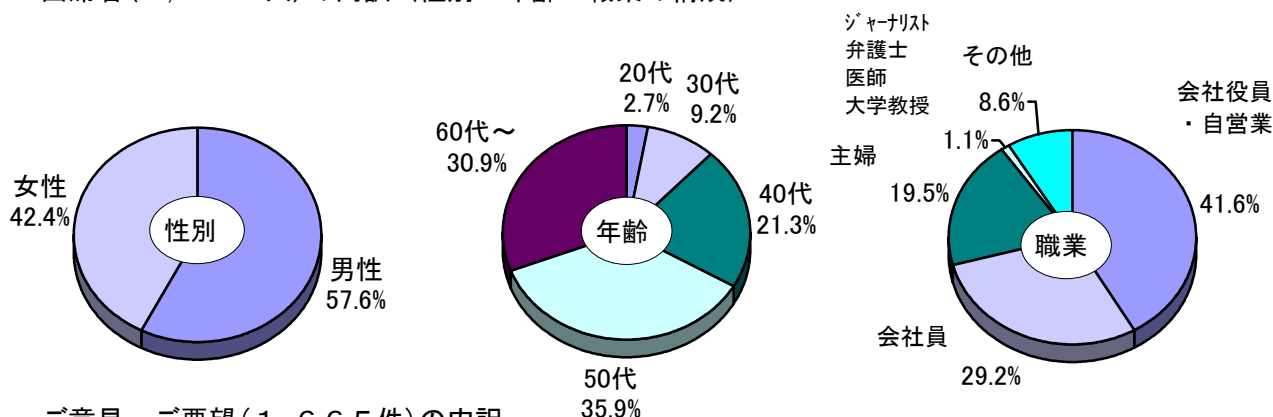
当社では、1973年から「お客さま懇談会」を毎年全国で開催しています。2006年度は全国97支社および1営業部において開催し、合計1,933人のご契約者の皆さまにご出席いただきました。

2006年度のお客さま懇談会では、「『お客さまを大切にする会社』の実現に向けて」をテーマに、「『お客さまの声』を反映した業務改善事例」等のお客さまサービス向上への取組みについて報告し、ご出席のご契約者から1,665件の貴重なご意見・ご要望をいただきました。ご意見・ご要望は総代会・評議員会等において報告するとともに、経営会議の諮問機関である「お客さまの声」推進委員会を通じて改善に向けた取組みを検討、推進しています。

また、より多くのご契約者に参加いただけるよう土曜日開催を導入するなど、お客さま懇談会の運営を見直したほか、前年度を大幅に上回る64人の総代が出席されるとともに、消費生活センターからの参加（陪席）をご案内し、お客さま懇談会の開催を通じてご契約者の声が経営改善に反映されるように努めています。

### (2006年度開催状況)

- ・出席者(1,933人)の内訳(性別・年齢・職業の構成)



- ・ご意見・ご要望(1,665件)の内訳

主なご意見・ご要望	件数	占率
営業・サービス関連 (営業職員教育やアフターフォローに対するご意見等)	479	28.8%
経営全般 (明治安田再生プログラムの取組みや社会貢献活動に対するご意見等)	366	22.0%
商品関連 (商品開発に対するご意見等)	345	20.7%
事務手続関連 (ご契約のお引受・保全、保険金等のお支払いに関する各種手続きに対するご意見等)	217	13.0%
ディスクロージャー・広報活動 (CMや情報開示に関するご意見等)	65	3.9%
保険金等の不払いについて	56	3.4%
業績・健全性関連 (2006年度上半期業績に対するご質問等)	51	3.1%
その他	86	5.1%
合計	1,665	100%

### (3) お客さま満足度調査の実施

お客さまからのお申し出のみならず、より多くの「お客さまの声」を経営に反映させるため、お客さま満足度調査を定期的実施しています。

個人営業分野の満足度調査は、すべてのご契約者を母集団として、当社への信頼度や商品・サービス等の全般について満足度をお伺いする「総合満足度調査」と、新規加入・保全・給付金等請求・解約等の手続きをされた際の満足度をお伺いする「手続き局面に応じた満足度調査」の2種を行なっています。

法人営業分野の満足度調査は、当社と保険取引のある民間企業、官公庁、労働組合を対象に、当社への満足度、今後のご要望等をお伺いしています。

2006年度に行なった調査は、次のとおりです。

アンケートにご協力いただきましたお客さまに心よりお礼申し上げます。

#### (2006年度調査一覧表)

分野	実施時期	調査名
個人営業分野	2006年 7月～ 8月	新契約加入手続きに関する満足度調査
	2006年11月～12月	祝金請求・名義変更に関する満足度調査
	2006年11月～12月	解約手続きに関する満足度調査
	2007年 1月～ 2月	総合満足度調査
法人営業分野	2006年 5月～ 6月	第1回法人顧客アンケート
	2007年 1月	第2回法人顧客アンケート

2006年度に実施したお客さま満足度調査結果は、明治安田再生プログラムの取組状況の検証や今後の経営計画策定に活用するほか、明らかになった課題およびお客さまのご意見・ご要望等は、「お客さまの声」推進委員会および経営会議に報告するとともに、今後のお客さまサービス向上にむけた業務改善につなげてまいります。

#### 〔主な課題と改善の方向（個人営業分野）〕

##### ○ご加入時に使用する資料のわかりやすさ、説明のわかりやすさ

- ・ 難解な専門用語を使わない、用語に解説をつける。
- ・ 重要な事項は目立つように、読みやすく記載する。
- ・ 営業職員のファイナンシャル・プランナー(FP)資格取得を促進する。

##### ○保障内容等についての継続的な情報提供

- ・ 担当営業職員が訪問により、保障内容等を定期的にご説明する。
- ・ 「ご契約内容のお知らせ」の記載項目を充実し、内容をよりわかりやすくする。

##### ○手続き時の迅速な対応、手続きのわかりやすさ

- ・ 手続き時の連絡先をわかりやすく表示する。
- ・ 手続き依頼を受けた時は、3日以内を目処にご希望の方法で手続書類をお届けする。
- ・ 記入見本の改訂等、手続書類を簡単に、わかりやすくする。
- ・ 担当営業職員がお手続き完了まで丁寧にフォローする。

#### ○担当営業職員によるお客さま満足度が高いサービスの提供

- ・「結婚にともなう名義変更の手続き時に、一言『おめでとうございます』を添えてくれたのがうれしかった」「ゆっくりと説明してくれてわかりやすかった」等、お客さまに「あたたかい・親切」と感じていただけるサービスをご提供する。

調査結果は22ページをご覧ください

#### 〔主な課題と改善の方向（法人営業分野）〕

#### ○任意加入型団体保険商品ご加入時の説明のわかりやすさ

- ・わかりやすさと正確さを追求したパンフレット・申込書の改訂を継続する。
- ・希望する方に確実に説明する機会を増やす。
- ・イントラネットを活用した仕組み作りを推進する。

#### ○手続き時の迅速な対応、手続きのわかりやすさ

- ・インターネットを使用した事務支援システム導入を推進する。
- ・ご請求相談センターの活用を推進する。

調査結果は44ページをご覧ください

2006年3月～4月に実施した「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」で明らかになった課題への取組状況は以下のとおりです。

（調査結果については2006年6月発行「お客さまの声」白書に掲載しています。）

#### ○連絡する際の窓口のわかりやすさ

- ・ご契約者に毎年お届けしている「明治安田生命からのお知らせ」について、2006年度版より担当営業所およびコミュニケーションセンターの電話番号を大きく表示しました。
- ・ホームページのリニューアルを行ない、「お問い合わせ窓口」のレイアウトを変更してわかりやすくしました。

#### ○連絡に対する迅速な対応（請求書類を受け取るまでの日数）

- ・コミュニケーションセンターへお手続きのお申し出があった場合には、ご希望によりコミュニケーションセンターから請求書類を直接ご郵送させていただくようにしました。

#### ○請求書の記入のしやすさ

- ・「給付金請求書」の「給付原因」欄および「請求する給付金」欄を廃止し、保障内容がわからない場合でも包括的にご請求していただけるように改訂しました。

#### ○お支払いまでに要した日数

- ・次回のシステム改訂に向け、保険金・給付金のお支払いに関する事務システムの改善を検討しています。



#### (4) MOT提案活動の展開

2006年1月に策定した明治安田再生プログラムは、中期経営計画と新風土創造「MOTプロジェクト」を両輪としていますが、そのうちの新風土創造「MOTプロジェクト」の一環として、すべての従業員が会社に対してさまざまな提案を行ない、お客さまサービス向上につなげるために、2006年4月からMOT提案活動を展開しました。

このMOT提案は、日頃お客さまと直接対応している従業員が中心となって業務の見直しに関する提言を行なう「業務改善提案」と、日頃お客さまのために実施している工夫や取り組みの好事例を共有するために社内に紹介する「サービス向上提案」に分かれています。

2006年度は「業務改善提案」が3,967件あり、このうち、提案の採用により改善につながった提案は668件（実施予定を含む）です。

(2006年度 業務改善提案の状況) \*同主旨の提案内容はそれぞれ1件としてカウントしています

提案内容	提案件数*	改善につながった提案
新契約募集関連	575件	55件
保険料払込手続関連	540件	51件
アフターサービス関連	1,999件	417件
保険金・給付金関連	338件	40件
その他	515件	105件
合計	3,967件	668件

(MOT提案活動に基づく改善事例)

「契約後の保全手続きでは携帯電話番号を登録できるのに、新契約申込時には固定電話しか登録できません。契約後のアフターフォローの際にも、電話番号がわからないと不便です。最近では携帯電話しか持っていない方も多くなってきていますので、新契約申込時から携帯電話番号を登録できるように改善すべきと思います。」

・新契約申込時の携帯電話番号登録を開始しました。

「個人年金受取開始時のご案内書類には、年金として受け取る場合の税金のこししか記載がありません。一括受取を選択されるお客さまもいらっしゃいますので、一時所得の計算方法も記載していた方がより親切だと思います。また、請求者はご高齢の方となるため、文字を全体的に大きくした方がよいと思います。」

・「年金開始のお知らせ」に、一括受取（一時所得）の場合の税務上の取扱いを追記し、文字サイズを大きくしました。

「拠出型企業年金保険の「保険料払込通知書」の「送金方法」欄については、毎月、法人のご担当者に記入いただいています。送金銀行などの必要事項を事前に印字したものを送りするか、送金日のみ記入いただく方式にするなど改善できないものでしょうか。」

・拠出型企業年金保険の「保険料払込通知書」について、送金日のみ記入いただく方式に改訂しました。

## (5) お客様の声推進諮問会議の開催

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービス向上のための諸施策に迅速かつ適切に反映させるため、2005年4月に「お客様の声推進諮問会議」を設置しました。

この会議では、消費者問題に高い見識を持つ社外の専門家3名を委員としてお迎えし、当社の業務運営のあり方やお客さまサービス向上のための改善策等について、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営の改善に反映させています。

これまでに17回開催しており、お客さま対応窓口の整備、お申し出(苦情)への対応、お客さまとのコミュニケーション等について、厳しいご意見等をいただきました。

### (設置概要)

<b>設置日</b>	・2005年4月11日
<b>諮問者</b>	・松尾憲治 (社長)
<b>社外委員 ※</b>	・篠崎悦子氏 (ホームエコノミスト) [議長] (2007年5月より議長就任) ・上條典夫氏 (電通消費者研究センター局長) ・恩藏直人氏 (早稲田大学商学学術院教授) (2007年4月より委員就任)
<b>社内委員</b>	・福家聖剛 (執行役・「お客様の声」統括部担当) ・前田茂博 (執行役・事務サービス企画部担当) ・若狭一郎 (執行役・営業企画部担当)
<b>開催頻度</b>	・原則として年6回開催
<b>主な役割</b>	・会社に寄せられた「お客様の声」およびお客様の声を代弁する「従業員の声」の調査・分析結果等に関する評価と社長への提言 ・契約者保護およびお客さまサービス向上の観点から会社が実施する諸施策・サービス等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 ・お客さまあて諸通知・文書およびお客さま対応に関する各種資料・マニュアル等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 ・契約者保護・利便に直接的に関わる担当部の運営方針、重点実施事項、およびその実施状況に関する評価と社長への提言 ・その他社長からの諮問事項に関する社長への提言
<b>事務局</b>	・主担当：「お客様の声」統括部 ・副担当：事務サービス企画部・営業企画部・企画部

(2007年5月15日現在)

※ 第16回までは、鈴木正慶氏 (中部大学経営情報学部教授) に議長を務めていただきました。

(社外委員からのご意見に基づく改善事例)

**(今後の商品開発の方向性)**

「これからは商品に対するクレームの増加が予想され、ますます商品管理が求められる。  
将来的にはシンプルな商品を指向すべきではないか」

従来の手術給付の支払対象に「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」を追加し、  
支払い事由をわかりやすくした「新・手術特約」を2007年6月に新発売しました。

**(約款の改訂)**

「約款の平明化は、次に開発する商品で専門用語の見直しをするなど、約款の改訂について積極的に取り組んではどうか」

正確だが難解な表現になっていた約款を、2007年6月発売の新商品(「才色健美」)から、表や備考を活用した見やすい表現の工夫、わかりにくい専門用語等の平易な言葉への言い換え、文字の大きさの拡大等により、わかりやすく改訂しました。  
他の商品の約款についても、順次改訂を実施する予定です。

**(お申し出窓口の広告)**

「お客さま窓口については、支払相談室や不服申立制度など、いろいろと良い窓口を設置しているの、あらゆる場面を利用して、もっとお客さまに認知してもらうべきである」

「支払相談室」や「不服申立制度」の窓口を「保険金・給付金のご請求について」等の冊子や当社ホームページに広くご案内するとともに、ディスクロージャー誌等により運営状況を公表しました。

**(「お客さまの声」の社内共有)**

「苦情のみならず、感謝された事例なども紹介して、お客さまの声を従業員の間で共有化することが必要である」

週に1回、お客さまからの苦情を「今週の『お客さまの声』」として社内イントラネットに掲載しています。

苦情事例については、正しい説明・手続きの解説を付して再発を防止するとともに、お客さまからの感謝の声を追加掲載しました。

2007年4月からは、営業職員の携帯端末に直接配信するなど、「お客さまの声」を社内で共有し従業員教育に活用しています。