

2. 「お客さまの声」を業務改善に活かすための取組み

お客さまから寄せられたさまざまな声をもとに、全社一丸となって業務改善に取り組んでいます。具体的には、経営会議の諮問機関として設けられた「『お客さまの声』推進委員会」と、社長の諮問機関として設けられた「お客さまの声推進諮問会議」を中心に、苦情等「お客さまの声」の分析による課題の発見、業務主管部による課題解決に向けた改善取組の検討・実施、および改善実施後の効果の検証等を組織的に推進しています。

(1) 「お客さまの声」推進委員会

2006年4月から、経営会議の諮問機関として「お客さまの声」にかかわる部門により横断的に組織された「お客さまの声」推進委員会を設置し、毎月開催しています。

この委員会では、①苦情をはじめとしたお客さまからのお申し出、②お客さま満足度調査の結果、③従業員からの業務改善提案など、すべての「お客さまの声」を集約・分析し、そこから発見された課題に対して業務主管部と連携してその解決策を検討し、具体的な業務改善の取組みの推進およびその進捗管理を行なっています。

また、実施された業務改善取組が効果を上げているかどうかの検証も行ない、不十分なものについてはさらなる改善取組を検討することとしています。

下表は、同委員会で取り上げた課題と、それに対する主な改善策、および関連する苦情の発生件数推移による改善効果を検証した一例です。全体的な改善取組事例についてはP. 19以降に詳述しております。

課題	主な改善取組み	関連苦情の発生件数推移			
		第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期
解約申し出後、タイミングによっては保険料振替・返金が発生することに関する説明が不十分なこと	<ul style="list-style-type: none"> ・解約時の保険料引去り・返金に関する営業職員教育を実施【07年8月】 ・事務職員研究会で解約時の保険料引去り・返金に関して事務職員の対応話法を教育【08年1月】 ・次期営業フロントシステムで「解約手続きのご案内」を改訂。解約時の保険料引去り・返金に関する説明を充実【08年10月（予定）】 	124件	108件	90件	89件
自動更新されること・されたことに関する説明が不十分なこと	<ul style="list-style-type: none"> ・更新に関するデメリット情報の説明に関する営業職員教育を実施【07年10月】 	117件	108件	67件	60件
請求書の書き方および必要書類等がわかりにくいこと	<ul style="list-style-type: none"> ・満期保険金請求書を改訂。満期保険金受取人名等を請求書にあらかじめ印字【08年1月】 ・「社内検定基本テキスト」に苦情事例を活用し、注意すべきポイントを記載【08年4月】 	—	117件	85件	77件

なお、団体保険・団体年金等の企業保険分野については、同委員会の傘下に別途「法人市場『声』推進分科委員会」を設置し、同様の取組みを行なっています。

(2) お客様の声推進諮問会議

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、社長の諮問機関として「お客様の声推進諮問会議」を2005年4月に設置しました。

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名を社外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。

2007年度は6回、2008年6月までに累計で23回開催しております。

【お客様の声推進諮問会議 設置概要】

設置日	・2005年4月11日
諮問者	・松尾憲治（社長）
社外委員	・篠崎悦子氏（ホームエコノミスト）〔議長〕 ・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）
社内委員	・福家聖剛（常務執行役・「お客様の声」統括部担当） ・前田茂博（常務執行役・事務サービス企画部担当） ・若狭一郎（常務執行役・営業企画部担当）
開催頻度	・原則として年6回開催
主な役割	・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

（2008年5月29日現在）

【お客さまの声推進諮問会議 2007年度開催概要】

	ご意見をいただいた主なテーマ
第17回 (5月15日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金等の支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み ・ お客さま保護・利便に関わる本社各部の運営方針
第18回 (7月20日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2006年度「お客さま満足度調査」の結果 ・ 2007年度「明治安田生命からのお知らせ」の発信 ・ 「消費者セミナー」実施と「消費者モニター」創設の検討
第19回 (9月28日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金等の支払状況に関する調査結果 ・ お客さま満足度を高めるための態度・マナーの向上とホスピタリティ精神の浸透 ・ 消費者への情報発信・消費者意向の収集等
第20回 (11月30日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品説明資料の平明化 ・ 「CSR報告書2007」の概要
第21回 (2月1日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 約款平明化に関するお客さまアンケートの結果 ・ 個人営業改革の概要
第22回 (3月28日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2007年度「お客さま満足度調査」の結果 ・ 明治安田チャレンジプログラム