

## 4. 「お客さま満足度向上」をめざす今後の取組み

### (1) 基幹チャネルの抜本的改革

2008年度からは、あらゆる業務において「お客さま満足度向上」を徹底追求していく「明治安田チャレンジプログラム」を策定し、推進しています。

このプログラムは、「明治安田再生プログラム」と同様、「中期経営計画」と「新風土創造『MOTプロジェクト』」で構成する3カ年の取組みで、基本的な考え方としては、コンプライアンスの徹底を含めた「CSR経営」の推進を前提に、「お客さま満足度向上」の徹底追求とそれを支える企業風土の創造によって、安定的な成長の実現をめざすものです。その中でも中心的な取組みとなるのが、「基幹チャネルの抜本的改革」です。

これまでに行なったお客さま満足度調査の結果等から、お客さま満足度向上のためには、基幹チャネルである営業職員のお客さま対応において、コミュニケーション力を高め、質の高いコンサルティングとアフターサービスを実現する必要があると考えました。そのため、営業職員に関して、以下のような抜本的改革を実施します。

- お客さまへの訪問頻度・サービス内容等を「安心サービス活動」として標準化し、お客さまとのコミュニケーションを充実
- 「社内教育検定制度」の導入により、お客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上と均質化を推進
- 「安心サービス活動」と「社内教育検定制度」等を要件として、営業職員の給与水準の引き上げ・処遇の安定化を図ることで、営業職員の定着率を改善
- 活動・スキル等の習得を最優先した初期教育を実施

上記に加え、職員の意識改革も含め、アフターサービス活動の指導強化、教育の充実、評価体系の改定など支社・営業所のマネジメントをさらにプロセス重視に変更しております。

また、地域の実態に合わせた販売・サービス態勢の確立、わかりやすい商品を基本に幅広いニーズに対応できる商品・サービスの開発、お客さまニーズに幅広く対応できるコミュニケーション態勢の整備等を併せて推進します。

## (2) 手続書類・事務手続きに関するシステムの刷新

2008年9月から10月にかけて、お客さまサービス向上のためのシステム機能の整備、営業職員教育に関連した機能の強化、安心サービス活動支援機能の強化および事務サービス品質のレベルアップを目的とした次期営業フロントシステム（マイリンクnet2.0）を全国の営業拠点に展開いたします。

その中で手続書類・事務手続きに関して、以下を実施します。

- ① お客さまにとってわかりやすく、記入しやすい新契約・保全手続き関係書類への見直し
- ② お客さまから提出いただいた保全手続き関係書類等を、営業拠点で電子データ化し、本社にデータ送信することによる手続きのスピードアップ
- ③ Pay-easy（ペイジー）サービスを活用した、MYLINKカスタマーダイレクト「ご契約者貸付のご返済」手続きの機能向上および保険料等のお払込方法の拡充（2008年11月以降順次実施）

上記システムの刷新に際しては、これまでに寄せられた「お客さまの声」を最大限反映するよう取り組んでおります。

## (3) 「お客さまの声」を経営に反映させる取組みの充実

「より幅広く消費者およびお客さまからの声を聞くことが望ましい」といったお客さまの声推進諮問会議での社外委員のご意見などを受けて、引き続き「お客さまの声」を集める取組みを充実させます。

### ① 「消費者モニター制度」の創設

従来から行なってきた消費者関連団体との意見交換など消費者意向を把握する取組みを充実させるため、2008年5月に、手続書類・各種情報提供書類などについて消費者関連の有資格者等からの意見・アドバイスを受ける「消費者モニター制度」を新設しました。

今後は本制度を活用し、いっそう消費者視点での書類等の改訂に努めるとともに、諸手続きにおけるサービス向上にも取り組んでまいります。

## 【消費者モニター制度の概要】

(2008年5月現在)

### ■構成

以下で構成する23名

- ・消費生活センター等で相談業務に携わる消費者関連の有資格者
- ・ファイナンシャルプランナー
- ・企業のお客さま対応部門経験者や消費者関連の公益法人等の会員 等

### ■運営

- ・「モニター会議」の実施

意見・アドバイスを受けるテーマを設定し、東京・大阪で各々年2回実施

- ・郵送による意見収集

年2～4回、対象となる書類を定め、郵送で意見・アドバイスを収集

## ②「団体保険商品のご加入者を対象としたお客さま満足度調査」の実施

従来から行なっているご契約団体の窓口担当の方々を対象としたアンケート調査に加えて、「団体保険商品のご加入者を対象としたお客さま満足度調査」を新たに実施します。これにより団体保険商品のご加入者お一人お一人のご意見・ご要望をお伺いし、今後の事務・サービスの向上に活かしてまいります。

※ 団体保険商品の保険金等をお支払いした方を対象とした、ご請求手続きに関するアンケートは2006年度より毎年実施

## ③お客さま満足度向上に向けた「感謝の声」の活用

お客さまから寄せられる「感謝の声」についても、より詳細に内容・要因を分析し、お客さま満足度向上に向けた取組みに活かしていくこととしています。