

## 第4章

### 「お客様の声」を反映した業務改善事例

\*\*\*\*\*

お客さまからの苦情、お客さま満足度調査結果、お客さま懇談会でのご意見およびMOT提案などの「お客様の声」をもとに、継続的に業務改善に取り組んでいます。

この章では以下の項目に分けて、2009年度に取り組んだ主な改善事例をご紹介します。

- (1) 保険金・給付金のお支払いにおけるお客さま満足度向上のための取組み
- (2) 「お客様の声」を反映した商品開発・規定改正の取組み
- (3) 事務手続きにおけるお客さま満足度向上のための取組み
- (4) MYライフプランアドバイザーを通じたお客さま満足度向上のための取組み
- (5) 団体保険分野におけるお客さま満足度向上のための取組み
- (6) 金融機関窓口販売契約におけるお客さま満足度向上のための取組み
- (7) お客さま向け情報提供の充実

※改善事例上段の「お客様の声」の【 】表記は、それぞれ以下を意味しています。

【苦情】：苦情

【懇談会】：お客さま懇談会でのご意見

【MOT】：MOT提案（従業員からの提案）

【消費者】：消費者専門アドバイス制度でのご意見

## (1) 保険金・給付金のお支払いにおけるお客さま満足度向上のための取組み

業務運営の基本方針に「保険金・給付金を正確かつ迅速にお支払いすること」、「ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金などをもれなくご案内すること」を明確に掲げ、保険金・給付金の確かなお支払いのために、2009年度もさまざまな取組みを実施してきました。

### ① 「給付金お支払明細書」の改訂

**お客さまの声** 入院給付金の請求をして「給付金お支払明細書」が届いたが、いつからいつまでの入院期間に対する給付金なのかわからない【苦情】

**改善内容** 給付金のお支払い内容をよりわかりやすくお知らせするために、「給付金お支払明細書」を改訂しました【2010年3月～】

#### 取組みの詳細

給付金のお支払いの際に「給付金お支払明細書」をお客さまにご送付していますが、これまでの「給付金お支払明細書」については「いつからいつまでの入院期間に対する給付金なのかわからない」等の「お客さまの声」をいただいていた。

こうした「お客さまの声」を反映して「給付金お支払明細書」を全面的に改訂し、お支払いの対象となる入院期間や手術日、給付金額の算出方法等、お支払内容に関する記載項目を充実させ、よりわかりやすい明細書としました。併せて、明細書のサイズをハガキ型のシーリングメールから、A4サイズの封書型の用紙に拡大しました。

#### ● 給付金お支払明細書

The image displays two versions of the '給付金お支払明細書' (Benefit Payment Statement). The left version is the old, smaller format, and the right version is the new, larger A4 format. The new version has a more organized layout with clear sections for payment details, including a table for payment amounts and dates. A yellow arrow points from the customer's complaint to the improvement content, and a white arrow points from the old document to the new one, indicating the transition.

## ② 「請求のご案内」の早期化

**お客様の声** 給付金を受け取ってから 2 ヶ月経って今さら追加の請求の案内とは  
どういふことか。査定をしている時に案内してほしかった【苦 情】



**改善内容** 追加でお支払いできる可能性がある場合にご案内する「請求案内」  
を早期化しました【2010年4月～】

### 取組みの詳細

保険金・給付金をお支払いした後も、追加でお支払いできる可能性がないかどうかを  
全件確認し、可能性がある場合にはお客さまに請求のご案内をしています。

例えば、次のような場合にご案内を行なっています。

- ・入院給付金をご請求いただきお支払いした場合に、その後の継続入院について入院給付金のご請求をご案内
- ・入院・手術・通院等給付金をお支払いしているが、別の医療機関での通院についてご請求をいただいている場合に、通院給付金のご請求をご案内

このご案内は、これまで、お支払月の翌々月の月始に1ヵ月分をまとめてご案内していたことから、給付時期によってはお支払い後2ヵ月以上経過してしまうケースがあり、事例のような「お客様の声」をいただくことがありました。

こうした「お客様の声」を受け、ご案内を日次で行ない、追加でお支払いできる可能性がある場合は、その都度ご案内するようにしました。

## ③ より迅速なお支払いのためのご請求手続きの改善

**お客様の声** 事前査定の結果、高度障害保険金対象とのことだが、今から請求書を提出していつ口座に入るのか【苦 情】



**改善内容** 高度障害保険金等のご請求に際して、事前査定を廃止し、請求書と診断書等必要書類を同時に提出いただくようにしました【2010年3月～】

### 取組みの詳細

高度障害保険金・障害給付金等をご請求いただく際には、お支払いの該当可否を事前に査定するために、ご請求前にお客さまから診断書のみを提出いただき、査定の結果、お支払該当の場合に請求書およびその他の必要書類を提出いただいていた。このため、最初の診断書提出からお支払いまでに時間がかかっていました。

上記「お客様の声」を受け、お支払該当決定後迅速にお支払いするために、事前査定を廃止し、最初から必要書類を全て提出いただくようにしました。なお、査定の結果お支払い非該当となった場合には、診断書1通につき一律5,250円を当社がお支払いすることとしています。

## (2)「お客さまの声」を反映した商品開発・規定改正の取組み

お支払事由のわかりやすい商品のご提供、すでにご加入いただいている商品の保障内容の充実など、お客さまに満足いただける内容の商品開発・商品規定の改定等を実施しました。

### ① お支払いする給付金額のわかりやすい商品開発

#### お客さまの声

- ・ 2回手術を行ない、それぞれ給付金を受け取ったが、診療報酬点数の高い手術の方が、給付金額が少ない。診療報酬点数と給付金額は連動していないのか【苦情】
- ・ 給付金の支払漏れは保険が複雑であることが要因の一つであり、シンプル化が必要ではないか【懇談会】



#### 改善内容

お支払事由をよりわかりやすくした「明日のミカタ」「元気のミカタ」を発売しました【2009年6月～】

#### 取組みの詳細

これまで、入院給付金は入院日数に応じた給付金額で、手術給付金は手術の種類に応じた給付金額等、特約ごとに給付金額を定めていました。

しかし、近年、医療技術の進歩などにより「入院日数」が短くなる一方、「入院1日当たりの自己負担」は増大傾向にあり、また、入院したときに「手術」以外の治療を選択するケースが7割弱を占めているなど「治療の多様化」が進んでいます。このような医療環境の変化をふまえると、これまでの「入院日数に連動した保障」や「手術の保障」だけでは、入院した際の自己負担を十分にカバーできないことも増えています。

また、「病院に支払った金額よりも受け取った給付金額が少ない」「保障内容が複雑でよくわからない」等の「お客さまの声」をいただきました。

こうした「お客さまの声」を受け、手術の有無や病気の種類を問わず、診療報酬点数に応じた給付金額とすることにより、お支払いする際の給付金額をわかりやすくした総合保障商品「明日のミカタ」「元気のミカタ」を発売しました。

#### ●商品パンフレット



## ② お支払事由の拡大

**お客様の声** 急性心筋梗塞で入院し、手術を受けたため特定疾病保険金の請求を行なったが労働の制限を必要とする状態が 60 日以上継続していないとの理由で支払対象外と言われた【苦 情】



**改善内容** ご加入いただいているご契約・特約のお支払事由等について、一部拡大を行ないました【2009 年 10 月～】

### 取組みの詳細

お客さまにわかりやすく、より安心いただけるよう、ご加入いただいているご契約・特約のお支払事由等について一部拡大を行ないました。具体的には特定疾病保険金は手術を受けていれば労働の制限に関係なくお支払いするなど、保険料はそのままで新たに診査や告知していただくことなく、以下の 3 点の改定を自動的に適用しました。

- ① 特定疾病保険金のお支払事由に「急性心筋梗塞または脳卒中の治療を直接の目的とした所定の手術を受けたとき」を追加し、労働の制限などの状態に関係なく手術を受けていればお支払いするようにしました
- ② 入院給付金の通算支払日数限度を「通算して 700 日分」から「通算して 1095 日分」等に延長しました
- ③ 手術給付金の通算支払限度を撤廃しました

## ③ ご希望に沿った保障内容の提供

**お客様の声** 死亡保険金額の減額の際に、死亡保険金額に関係なく自由に入院日額を設定できるようにしてほしい【MOT】



**改善内容** 死亡保険金額の減額にともなう入院給付金日額等の付加限度額を撤廃しました【2010 年 3 月～】

### 取組みの詳細

これまで、ご加入いただいている死亡保険金額を減額される際に、入院給付金日額等が付加限度額（死亡保険金額 1,000 万円の場合、入院給付金日額 10,000 円以内等）を超える場合は限度額以内まで減額することとしていました。

これにより、死亡保険金額を減額する際に入院給付金日額等も同時に減額しなければならない場合が発生し、保障内容がお客さまのご希望に沿えない場合がありました。上記「お客様の声」を反映し、死亡保険金額の減額にともなう入院給付金日額等の付加限度額を撤廃しました。

### (3) 事務手続きにおけるお客さま満足度向上のための取組み

お客さまに各種お手続きを行なっていただく際に、「お客さまのご負担軽減」、「わかりやすい手続き」とするために、「お客さまの声」をもとにさまざまな取組みを実施しました。

#### ① 提出書類の簡素化・統一化

**お客さまの声** 契約者貸付の際に、金額が100万円を超えるため保険証券の提出が必要と言われたが保険証券の提出は煩雑だ。何とかならないか【苦情】



**改善内容** 各種お手続きの際にお客さまからご提出いただく書類の簡素化・統一化を実施しました【2009年7月～】

##### 取組みの詳細

契約者貸付や積立配当金のお引き出しなど各種お手続きの際にお客さまからご提出いただく書類を簡素化・統一化し、お客さまの利便性向上を図りました。

保険証券については、ご契約者さまなどを変更するお手続きや満期保険金お支払いなどご契約が終了するお手続きに限ってご提出いただくこととし、契約者貸付などのお手続きについては保険証券のご提出を不要としました。

#### ② 公的書類の有効期間の変更

**お客さまの声** すえ置保険金の引き出し手続きで提出した印鑑証明書が発行から3ヵ月を過ぎているため再度提出が必要と言われた。もう少し有効期間の条件を緩和できないのか【苦情】



**改善内容** 各種お手続きの際にご提出いただく公的書類の有効期間を、発行後3ヵ月から6ヵ月に変更しました【2009年7月～】

##### 取組みの詳細

これまでは、各種お手続きの際にご提出いただく印鑑（登録）証明書や住民票等の公的書類の有効期間は発行後3ヵ月以内としていました。

これにより、公的書類の有効期間が3ヵ月を少し過ぎてしまった場合などに、「もう少し有効期間を延ばすことはできないのか」というご要望を「お客さまの声」としていただいていた。

こうした「お客さまの声」を受け、各種お手続きの際にご提出いただく公的書類の有効期間を発行後3ヵ月以内から6ヵ月以内に変更しました。

### ③ わかりやすく、見やすい告知書への改訂

#### お客様の声

- ・ 加入の申込手続きで、告知書の詳細記入欄が書きづらく、どこにどのように記入すればよいかわからない。【苦情】
- ・ 告知書の字の色が薄く見にくい【苦情】



#### 改善内容

告知書を改訂し、記入方法等をわかりやすくしました  
【2009年4月～】

#### 取組みの詳細

ご契約のお申込みの際に、被保険者に健康状態をご記入いただく「告知書」について、上記のような「お客様の声」をいただきました。

こうした「お客様の声」を受け、「告知書」を改訂し、詳細記入欄などの告知項目に対応するもので、何を記入すれば良いのかをわかりやすくしました。あわせて、文字の拡大や色の変更を行ない、見やすくしました。

#### ●告知書

This image shows the original insurance notification form. It features a complex layout with many small, thin text boxes for input. Blue arrows point to various sections, highlighting areas where the form was difficult to read or use, such as the input fields and the overall structure.

#### ●告知書（記入例）

This image shows the revised insurance notification form. It has a cleaner, more organized layout with larger, bolder text. A red arrow points to a sample entry in the '告知書' section, and other red arrows point to the improved input fields and overall design, demonstrating how the changes address the customer feedback.

## (4) MYライフプランアドバイザーを通じたお客さま満足度向上のための取組み

MYライフプランアドバイザーが、お客さまからのご照会やお申し出に対し、正確な説明、迅速・丁寧な対応を実施し、お客さまに満足いただけるようさまざまな取組みを行なっています。

### ① 正確なご説明のための「補助資料」の作成

#### お客さまの声

- ・ 保険料振替口座を変更したにもかかわらず、保険料が旧口座から引取りされたが、今月分は旧口座から引取りになるという説明は聞いていない【苦情】
- ・ 給付金請求をしたが、病院に事実確認をするなんて事前に聞いていない【苦情】



#### 改善内容

保険料払込方法のご変更・入院給付金のご請求等の手続きの際に、説明不足になりやすい事項について、確実にお客さまにご理解いただけるよう「保全サポートチラシ」を作成し、ご説明するようにしました【2009年12月～】

#### 取組みの詳細

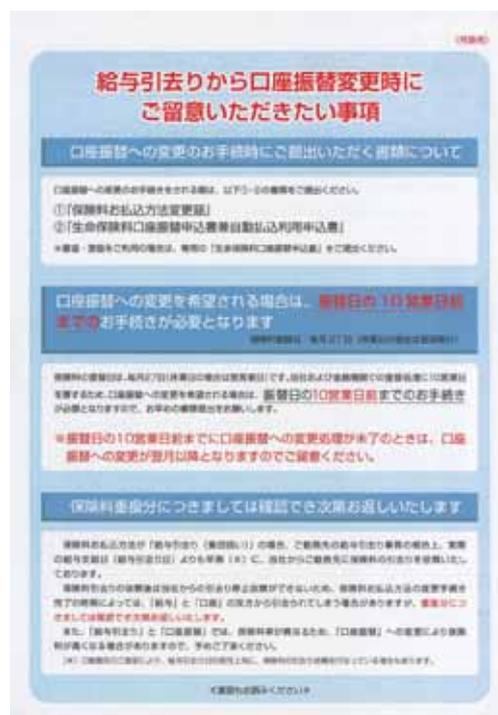
各種お手続きをご案内する際、ご留意いただきたい事項についてご説明しておりますが、担当者の説明が不十分であった、口頭だけの説明であった等の原因により、お客さまから、例えば「保険料振替口座を変更したのに、旧口座から引取りされた」「給付金請求をしたが、病院に事実確認で時間がかかる」とは聞いていなかった」等の苦情をいただきました。

こうした苦情をもとに、説明不足になりやすい事項について「保全サポートチラシ」（担当者等がお手続きの期限や必要書類等をお客さまに正確に説明するために活用する補助資料）を作成し、お手続きをご案内する際にお客さまにお渡しすることとしました。

2009年度では、以下の5種類を作成しました。

- ① 保険料振替口座のご変更
- ② 保険料払込方法のご変更
- ③ 給付金のご請求
- ④ 満期保険金のご請求
- ⑤ ご契約者貸付のご利用

#### ● 保全サポートチラシ（口座変更編）



## ② お客様対応マナーの向上

**お客様の声**

- ・いつも連絡なしに突然来られるので、大変困っている【苦情】
- ・訪問を待っていたが2時間経っても何の連絡もなく、遅れたことの謝罪もない【苦情】



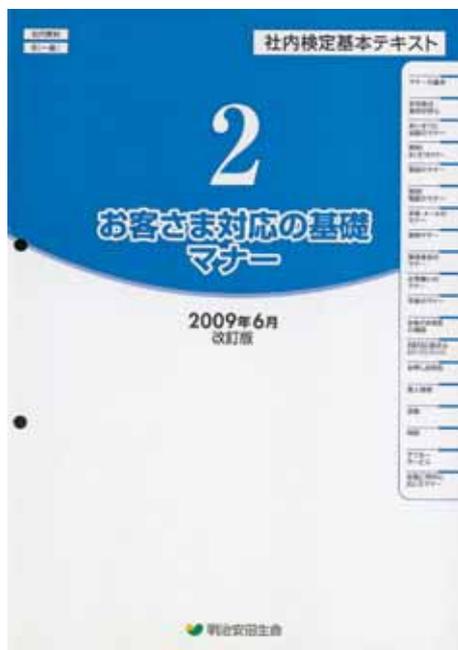
**改善内容** MYライフプランアドバイザーが、お客様にさらに満足・信頼いただけるよう「社内教育検定制度」を強化しました【2009年7月～】

### 取組みの詳細

お客様に満足・信頼いただけるようMYライフプランアドバイザーが習得すべき知識・スキル・マナーなどにつき、「社内教育検定制度」を2008年度から導入していますが、2009年度においては、さらなるお客様サービス向上に向け、以下のように制度を強化しました。

- ① お客様対応に必要な知識・実践スキルを身につけるために、2008年度に多く発生した苦情内容を反映させ「社内検定基本テキスト」を改訂しました。同テキストを日常的に活用し、教育・指導を強化しました（2009年7月）
- ② 「社内教育検定試験」の検定試験問題や実技試験に、マナーの項目を取り入れました（2009年10月）

### ●社内検定基本テキスト



## (5) 団体保険分野におけるお客さま満足度向上のための取組み

団体保険分野でも、ご加入者や団体の窓口ご担当者からの「声」を反映させ、各種帳票のわかりやすさの向上や、団体の事務手続負担軽減につながる改善を実施しています。

### ① 「ご加入内容のお知らせ」の改訂

**お客さまの声** 団体保険の「ご加入内容のお知らせ」が届いたが、加入内容等がわかりにくい【苦情】



**改善内容** 団体保険「ご加入内容のお知らせ」を改訂し、記載内容を充実させるとともに、レイアウトも見やすく変更しました【2009年6月～】

#### 取組みの詳細

団体保険ご加入のお客さまに毎年お配りしている「ご加入内容のお知らせ」に対して、「加入内容がわかりにくい」、「給付金の請求時の請求方法をご加入者自身がわかるようにしてほしい」などの「お客さまの声」をいただいていた。

こうした「お客さまの声」を受け、「ご加入内容のお知らせ」を改訂し、ご加入商品や保障内容を具体的に記載し、わかりやすい内容にするるとともに、見やすいレイアウトに変更しました。

併せて、保険金・給付金のご請求方法やお支払いできる場合とできない場合の事例等を記載した「保険金・給付金のお支払いについて」の冊子を同封することとしました。

#### ● ご加入内容のお知らせ

制度名称 (ご加入者)	制度の概要・特徴	ご加入状況		掛金 (円)
		ご加入 ○	ご加入 ○	
グループ保険 (E1-99999-9)	死亡・高度障害となったときに、保険金をお支払いします。(万が一のときのご遺族の生活維持資金)	○	○	月給 10,978 ボーナス払 14,000
医療保障保険 (76-99999-9-00001)	病気やケガにより入院したときに給付金が支払われます。	○	○	月給 9,954
医療充実コース (81-99999-9-00001)	病気やケガにより入院・手術したときに給付金が支払われます。	○	○	月給 6,180
三大成人病充実コース (81-99999-9-00001)	三大成人病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中)と診断され、所定の状態となった場合に一時金が支払われます。	○	—	月給 2,038

加入者	加入日	加入内容	掛金
【ご加入者】 氏名: 〇〇〇 〇〇 〇〇 所属: 〇〇〇 〇〇 〇〇	加入日: 〇〇年〇〇月〇〇日	【ご加入内容】 グループ保険 医療保障保険 医療充実コース 三大成人病充実コース	月給 10,978 ボーナス払 14,000
	加入日: 〇〇年〇〇月〇〇日	【ご加入内容】 グループ保険 医療保障保険 医療充実コース 三大成人病充実コース	月給 10,978 ボーナス払 14,000

## ② 「保険金・給付金請求書」の改訂

- お客様の声**
- ・ 団体保険の給付金請求をしたいが、「請求書」のどこに何を書けばよいのかわかりにくい【苦情】
  - ・ 提出書類について、自分で準備する書類なのか、明治安田生命所定の用紙があるものなのか、明確に書くべきだ【消費者】



**改善内容** 団体保険「保険金・給付金請求書」のレイアウト等を変更し、記入しやすくわかりやすいものに改訂しました【2010年4月～】

### 取組みの詳細

団体保険の「保険金・給付金請求書」に関して、「団体の担当者が記入する欄と、受取人が記入する欄がはっきり区別できず、記入しづらい」「文字が小さく見づらい」などの「お客様の声」をいただいていた。

こうした「お客様の声」を受け、「保険金・給付金請求書」を改訂し、どこに何を記入すればよいか分かるようレイアウトを変更し、文字も大きくした他、記入例をわかりやすくするなど、全体的に見やすくわかりやすいものにしました。

併せて、お手続きに必要な提出書類の一覧表を改訂し、お客さまにご準備いただく書類と、当社所定の用紙にご記入いただくものとの区別を明確にしました。

### ● 団体保険 「保険金・給付金請求書」

## ③ 「現況届ご提出のお願い」について

- お客様の声** 今回初めて「現況届」が届いたが、何故か。仕組みを書いていれば、意味はわかったのに【苦情】



**改善内容** 団体年金の「現況届ご提出のお願い」に、現況届に関する説明を記載しました【2010年4月～】

### 取組みの詳細

年金をお支払いしているお客さまには、ご生存を確認するために「現況届」を提出いただいています。上記「お客様の声」は、15年保証期間付終身年金にご加入いただいているお客さまで、15年保証期間経過後に改めてご生存の確認が必要となったため、「現況届」が届いたことによるものです。

こうした「お客様の声」を受け、「現況届ご提出のお願い」を改訂し、現況届の必要な理由の説明を記載しました。

併せて、「年金受取人欄」は被保険者と異なる場合のみ記載いただくよう説明を追記し、よりわかりやすくしました。

## (6) 金融機関窓口販売契約におけるお客さま満足度向上のための取組み

当社では、全国の銀行等金融機関と募集代理店委託契約を締結し、個人年金保険や終身保険を販売しています。当該商品にご加入いただく際、当社が直接お客さまとは接しない形態であることから、募集資料やご案内等の充実に向けた取組みを実施しています。

### ① ご案内の充実

**お客さまの声** 保険証券が届いたが、明治安田生命の保険には加入していないと思う【苦情】



**改善内容** お客さまの誤解を防ぐよう、提携先金融機関に関する「お客さまの声」を情報還元してご協力をいただくとともに、保険証券発送用封筒等や商品パンフレットの改訂を実施しました【2010年3月～】

#### 取組みの詳細

- 提携先金融機関を通じてのご加入であり、お客さまが明治安田生命の商品であることを失念されたことが原因であるため、以下の改訂を実施しました。
- 保険証券発送用封筒および保険証券付属書を改訂し、提携先金融機関を通じてご加入いただいた生命保険商品である旨を追記しました。
  - 商品パンフレットを改訂し、表紙に当該商品が明治安田生命を引受保険会社とする生命保険である旨を大きく赤字で記載しました。

### ② 保険証券の改訂

**お客さまの声** ・年金に加入する際に一括受取を選択できると聞いた。保険証券には一括受取について記載されていないができないのか【苦情】  
・据置期間が5年、年金支払期間が5年と説明されたが、保険証券に保険期間10年と表示されている。表示が紛らわしい【苦情】



**改善内容** ご案内の充実に向け、ご加入後にお客さまに送付する保険証券を改訂しました【2009年10月～】

#### 取組みの詳細

- 保険証券の記載内容をご理解いただくために、以下の改訂を実施しました。
- 年金受取開始時に一括受取が可能であることの説明を記載しました。
  - 保険証券にはご加入から年金のお受取開始までの期間を「据置期間」、「据置期間」と「年金受取期間」を通算した期間を「保険期間」として記載しておりますが、その2つの期間を判別しやすくするため、記載場所を変更するとともに、各々の説明を追加しました。

## (7) お客さま向け情報提供の充実

お客さまに、ご加入いただいている保険の内容を正確にご理解いただくため、あるいは当社に関してご理解を深めていただくため、お客さま向けの情報提供について充実を図っています。

### ① 「明治安田生命からのお知らせ」の改訂

**お客さまの声** 年金の支払開始後も「明治安田生命からのお知らせ」を作成してほしい【苦情】

**改善内容** 年金受取開始契約についてご契約明細を新たに作成するなど、「明治安田生命からのお知らせ」を改訂しました【2009年9月～】

#### 取組みの詳細

年に1回、ご契約者あてに送付している「明治安田生命からのお知らせ」については、毎年「お客さまの声」を反映して改訂を重ねています。

2009年度は年金受取開始契約についてご契約明細を新たに作成し、他のご契約と同様に特約の内容を含めて詳細にご案内するようにしました。

### ② ホームページの改定

**お客さまの声** ・ホームページを開くと、いきなり「個人のお客さまへ」のページになっており、トップページが存在していない【消費者】  
・保険料試算メニューは、表示の工夫をした方がいい【消費者】

**改善内容** トップページの新設、「保険がわかるサイト」の保険料試算結果等の表示の改良など、ホームページの改定を行いました【2009年8月～】

#### 取組みの詳細

ご意見を参考に、以下の改定を実施しました。

- トップページを新規作成し、全体のホームページの構成をわかりやすくしました。併せて、コミュニケーションセンターに寄せられる「よくあるご質問」をQ&A形式で掲載しました（2010年3月）
- 「保険がわかるサイト」の保険料試算で、表示の変更、文字の拡大等、見やすく使いやすいものに改定しました（2009年8月）

#### ●ホームページトップページ

