

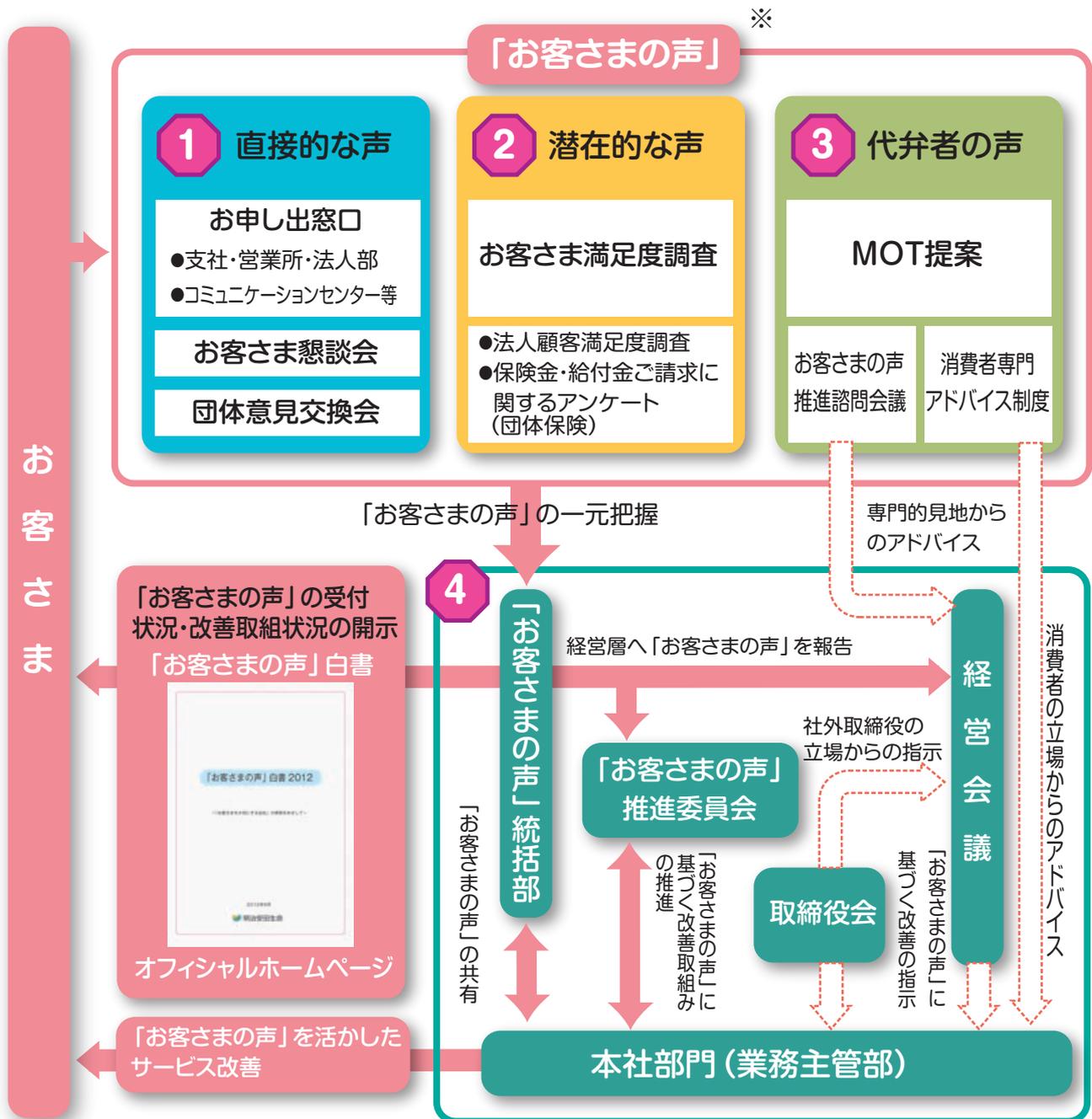
第2章

「お客さまの声」を 業務改善に活かすための仕組み

「お客さまの声」を業務改善に活かすための仕組み

当社では「お客さまの声」を業務改善に活かしていくための取組を社内だけではなく、社外の方々のご意見を伺い、推進しています。ここでは「お客さまの声」を業務改善に活かすための仕組みについてご紹介します。

【「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み図】



※お客さまの声

当社ではお客さまからのご意見・ご要望を受付けるために「お客さまの声」を3つに分類し、業務改善を推進しています。1つ目はお客さまが支社・営業所の店頭やコミュニケーションセンター等へ直接お申し出をいただいた「直接的な声」、2つ目は当社からお客さまのご意見を伺う「お客さま満足度調査」等からいただいた「潜在的な声」、3つ目は「お客さまの声」を代弁する従業員の声である「MOT提案」や、お客さまの声推進諮問会議、消費者専門アドバイス制度等で社外の専門家の方々からいただいた「代弁者の声」です。

1 直接的な声

お客さまから「お申し出窓口」や「お客さま懇談会」等の場で直接お申し出いただいた声を「直接的な声」と位置付けています。

お申し出窓口

当社では、「お客さまを大切にする会社」の実現をめざし、「お客さまの声」を営業所・支社・法人部・コミュニケーションセンター等で広く受付けています。

いただいた「お客さまの声」を分析し、商品やサービス等の改善につなげる仕組みを作っています。

また、「不満足の原因があったもの」すべてをお客さまからの苦情と捉え、不満足の原因の解消に努めています。

団体意見交換会

団体保険の窓口事務担当者を対象に、団体保険の事務に関するご意見やご要望を直接伺っています。

お客さま懇談会

1973年から、ご契約者のみなさまに事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともにご意見やご要望を直接伺うことを目的に、「お客さま懇談会」を開催しています。2011年度においては、1,771名のご契約者に出席いただいた他、37支社では各地の消費生活センターからも参加いただきました。

2 潜在的な声

当社からお客さまへお送りしたアンケート等によりいただいたご意見を「潜在的な声」と位置付けています。

お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を2006年3月から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

※2011年度結果はP30～35をご参照ください。

法人顧客満足度調査

ご契約団体の窓口担当者と所属員を対象に満足度を継続的に伺っています。

※2011年度結果はP36～38をご参照ください。

保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート

団体保険の保険金・給付金をお支払いした方々を対象に請求手続きに関するご意見を伺っています。

※2011年度結果はP39～40をご参照ください。

3 代弁者の声

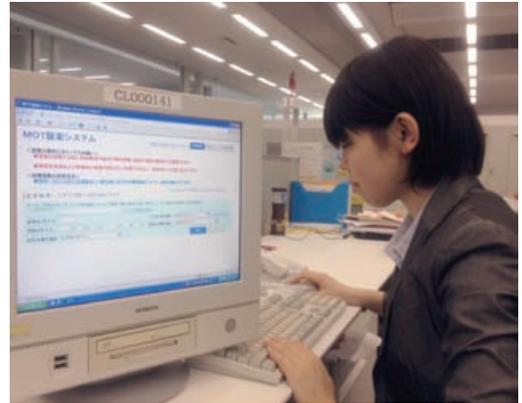
有識者の方からお客さまの立場としていただいたご意見や、お客さま対応をしている従業員等からの提案を「代弁者の声」と位置付けています。

MOT提案（従業員等からの声）

お客さまと身近に接する従業員を中心に、お客さまの立場に立って日常業務に関して気づいたことを提案する取組みである「MOT提案」活動を2006年4月から展開しています。従業員からの提案については「お客さまの声」を代弁するものとして集約しています。

2011年度は6,973件のMOT提案を受付けました。そのうち、既存の業務に対する「改善提案」は1,939件あり137件を業務改善に活かしました。

※MOTは「もっと(M) お客さまを(O) 大切に(T)」することを意味します。



お客さまの声推進諮問会議

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に迅速かつ適切に反映させるため、2005年4月から社長の諮問機関として、「お客さまの声推進諮問会議」を設置しています。

本会議には消費者問題を中心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、お客さまの立場から忌憚のないご意見をいただき、業務改善に反映させています。

【お客さまの声推進諮問会議 開催概要】（2012年5月31日現在）

諮問者	・松尾憲治（取締役 代表執行役社長）
社外委員	・恩藏直人氏（早稲田大学 商学部長）【議長】2012年5月より議長就任 ・早川祥子氏（株式会社日本政策金融公庫 社外取締役） ・賀来敏朗氏（株式会社電通 国内事業部門 第2CRプランニング局 局次長 シニア・プランニング・ディレクター）（2012年4月より委員就任）
開催回数	2011年度は年4回開催（5月、9月、12月、3月）
主な役割	・当社に寄せられた「お客さまの声」およびお客さまの声を代弁する「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 ・お客さまへの商品・サービスの提供に関わる本社組織の運営方針、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



※第41回(2012年3月)までは上條典夫氏(株式会社電通 パブリック・アカウント局長)に議長を務めていただきました。

消費者専門アドバイス制度

消費者専門アドバイス制度は、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、企業のお客さま対応部門の経験者等に「消費者専門委員」（東京・大阪で合計24名）を委嘱し、当社の手続書類、募集資料や各種情報提供資料、当社のお客さまサービスについて、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くものです。

2011年度の実施内容は以下のとおりです。

消費者専門家懇談会

当社のお客さまサービスのあり方等をテーマにご意見・アドバイスをいただく懇談会を、東京・大阪で各年3回開催しました。



開催日	テーマ
第1回 2011年 7月20日(東京) 2011年 7月22日(大阪)	「特定疾病保障定期保険(Ⅱ型)」の募集資料掲載文言の見直しについて お客さま満足度向上に向けた取組みについて
第2回 2011年10月12日(東京) 2011年10月14日(大阪)	ご契約時の満足度向上に向けた新しいご提案スタイルについて
第3回 2012年 2月 1日(東京) 2012年 2月10日(大阪)	「先進医療保障特約」に関する、お客さまへのご説明の充実について
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>【東京】</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>【大阪】</p>  </div> </div>

消費者専門アンケート

対象となる手続書類、募集資料や各種情報提供資料等について、消費者専門委員から書面によりご意見やアドバイスをいただくアンケートを年3回実施しました。



開催日	テーマ
第1回 2011年6月10日～7月4日	「『お客さまの声』白書2011」について
第2回 2011年12月7日～12月22日	お客さまからの「感謝の声」を収集するためのルートや方法について
第3回 2012年2月10日～2月27日	「明治安田生命からのお知らせ2011」について

4 「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みの推進

「直接的な声」「潜在的な声」「代弁者の声」としていただいた「お客さまの声」を経営に反映させるため、当社では以下の通り、業務改善の取組みを推進しています。

「お客さまの声」推進委員会

2006年4月から「お客さまの声」に基づく業務改善取組みを推進するため、本社部門（業務主管部）の部長をメンバーとする「お客さまの声」推進委員会を設置しています。

同委員会は「お客さまの声」に基づく業務改善取組みの審議等を行ない、関連する部署に対して業務改善を促しています。

※2011年度実施した主な改善事例はP24～28をご参照ください。

経営会議

会長・社長、役員等をメンバーとする「経営会議」にて、「お客さまの声」推進委員会で審議した「お客さまの声」に基づく業務改善取組みを協議しています。

取締役会

6名の社外取締役を含む「取締役会」にて、経営会議で協議された「お客さまの声」に基づく業務改善取組みについて、公平性等を社外の視点から協議しています。

5 お支払いの対象とならなかった際のお申し出窓口

当社では保険金や給付金請求時等において、お支払いの対象とならなかった際のお申し出窓口を別途設置しています。

支払相談室

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、保険金・給付金のお支払結果に関して支払担当部署とは別の専門スタッフが電話でご相談に応じる「支払相談室」を2005年12月から設置しています。

※2011年度のお申し出状況はP44をご参照ください。

不服申立制度

支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、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2006年3月より開設しています。

※2011年度のご利用状況はP44をご参照ください。