

「お客さまの声」白書 2012

～「お客さまを大切にする会社」の実現をめざして～

2012年6月

ごあいさつ

平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

当社は、現在2011年度にスタートさせた3カ年計画である「明治安田新発展プログラム」に取り組んでいます。このプログラムは「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本に、市場構造変化への的確な対応を図り、将来にわたる安定的成長の実現をめざす取組みです。そして、このプログラムを遂行していく中で、当社にいただいた「お客さまの声」を適切に反映させ、経営のあらゆる局面で「お客さまを大切にできる会社」をめざし、全役職員が総力を結集して取り組んでいるところです。

この「お客さまの声」白書は、当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望等、さまざまな「お客さまの声」をご報告するとともに、「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取組みを知っていただくため、2006年から発行しております。

今年度の白書は、昨年12月に「業務改善命令に基づく改善状況の定期報告義務は解除する」との金融庁の発表がありましたことから、2006年から現在まで、当社が取り組んできた業務改善をまとめさせていただきました。もとより業務改善に終わりはなく、引き続き「お客さまを大切にできる会社」をめざして、全社を挙げて不断の努力を重ねてまいります。

2011年度のお客さま満足度調査結果では、お客さまから今まで以上のご評価をいただきましたが、当社の取組みには改善途上のものもあります。どうかこの白書をご覧になり、当社の取組みに対する忌憚のないご意見・ご教示を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2012年 6 月



取締役 代表執行役社長

松尾 憲治

目 次

第1章「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けた当社の取組み……………	3
第2章「お客さまの声」を業務改善に活かすための仕組み……………	15
第3章「お客さまの声」を反映した改善事例……………	21
第4章 お客さまアンケート結果……………	29
資料編……………	41