

第1章

「お客さまの声」を 業務改善に活かす仕組み

「お客様の声」を業務改善に活かす仕組み

当社では「お客様の声」を業務改善に活かしていくための取組みを、社内だけでなく社外の方々のご意見も伺い、進めています。ここでは「お客様の声」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。



当社ではお客さまからのご意見・ご要望をお受けするために「お客様の声」を以下の3つに分類しています。

「お客様の声」

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ご意見を「直接的な声」と位置付けています。

▶ お申し出窓口

当社では「お客様の声」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お受けしています。また、いただいた「お客様の声」については、分析のうえ商品やサービス等の改善につなげています。

▶ お客さま懇談会

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、全国の支社等で「お客さま懇談会」を開催しています。2015年度においては、1,945名のご契約者に出席いただいたほか、53支社・営業支社では地元の消費生活センターからも参加いただきました。

▶ お客さま(団体)意見交換会

団体窓口のご担当者から、当社の団体事務サービスに対しご意見・ご要望を直接伺うとともに、当社の改善取組みについてご理解を深めていただく機会として、2006年度から毎年実施しています。

「お客様の声」

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

当社から「お客様の声」を伺う「お客さま満足度調査」を2006年度から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています(2015年度結果はP30～31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を対象に満足度を継続的に調査しています(2015年度結果はP32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を対象に請求手続きに関するご意見を伺っています(2015年度結果はP33～34をご参照ください)。

「お客さまの声」

3 代弁者の声

お客さま対応をしている従業員からの提案や、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を「代弁者の声」と位置付けています。

▶ MoT提案(従業員からの声)

お客さまと身近に接する従業員を中心に、お客さまの立場にたって日常業務を通じて気付いたことを提案する仕組みである「MoT提案^(注)」を展開しています。2015年度は4,939件のMoT提案を受け付けました。

(注)「MoT」は、お客さまに当社が最良の選択だったと確信いただける「感動の瞬間」を意味します(Moment of Truth)

▶ お客さまサービス推進諮問会議

2005年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上を審議する「お客さまの声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進に関わる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を2015年度より統合・再編し、「お客さまサービス推進諮問会議」として設置しています。

社外の専門家からお客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢等に関して、忌憚のないご意見をいただき経営に反映させています。

お客さまサービス推進諮問会議 概要

社外委員	<ul style="list-style-type: none"> ・賀来 敏朗 氏 (株式会社電通 マーケティング ソリューション局 局次長 シニア・プランニング・ディレクター) ・嶋村 和恵 氏 (早稲田大学 商学学術院長 商学部長 教授) ・野村 修也 氏 (中央大学 法科大学院 教授/森・濱田松本法律事務所 客員弁護士) ・石川 純子 氏 (元)公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) 事務局長)
開催頻度	年3回
審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ・当社に寄せられた「お客さまの声」の調査・分析結果等について ・ご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・サービスについて ・コンプライアンス推進にかかわる重要な事項について

▶ 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に「消費者専門委員」(東京・大阪で合計約20名)を委嘱し、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制度です。

2015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

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・大阪でそれぞれ年3回開催しました。

	テーマ
2015年 6月	「新契約申込手続きのペーパーレス化(電子化)」について
2015年10月	「コミュニケーションセンターでのご高齢者への電話対応」について
2016年 2月	「年金開始手続きのMYライフプランアドバイザーによる対面手続化」について

消費者専門アンケート

消費者専門委員からご意見やアドバイスをいただくアンケートを年2回実施しました。

	テーマ
2015年 7月	「ベストスタイル」の設計書について
2015年11月	全社から集められた「感謝の声」の中から優秀事例を選考 (「感謝の声」コンテスト)

消費生活アドバイザー資格の取得推進

消費者の視点で業務に取り組める職員を増やすため、消費生活アドバイザー資格の取得を推進しています。2015年12月、一般財団法人日本産業協会が主催する「消費生活アドバイザー資格制度創設35周年記念 企業・功労者表彰」において、当社の資格取得に向けた取り組みや社内の消費生活アドバイザー有資格者の活用が評価され、「経済産業大臣賞」を受賞しました。

死亡保険金・入院給付金のお支払結果に関するご相談窓口

当社では、死亡保険金・入院給付金のお支払内容のお問い合わせやお申し出をお受けする窓口を別途設置しています。

支払相談室

保険金・給付金のお支払内容のお問い合わせやお申し出に対しては、支払業務担当部署とは別の専門スタッフが電話で説明させていただく「支払相談室」を2005年12月から設置しています(2015年度のお申し出状況はP44をご参照ください)。

保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度

支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が中立的な第三者の立場でご相談をお受けする制度を2006年3月から設けています(2015年度のご利用状況はP44をご参照ください)。