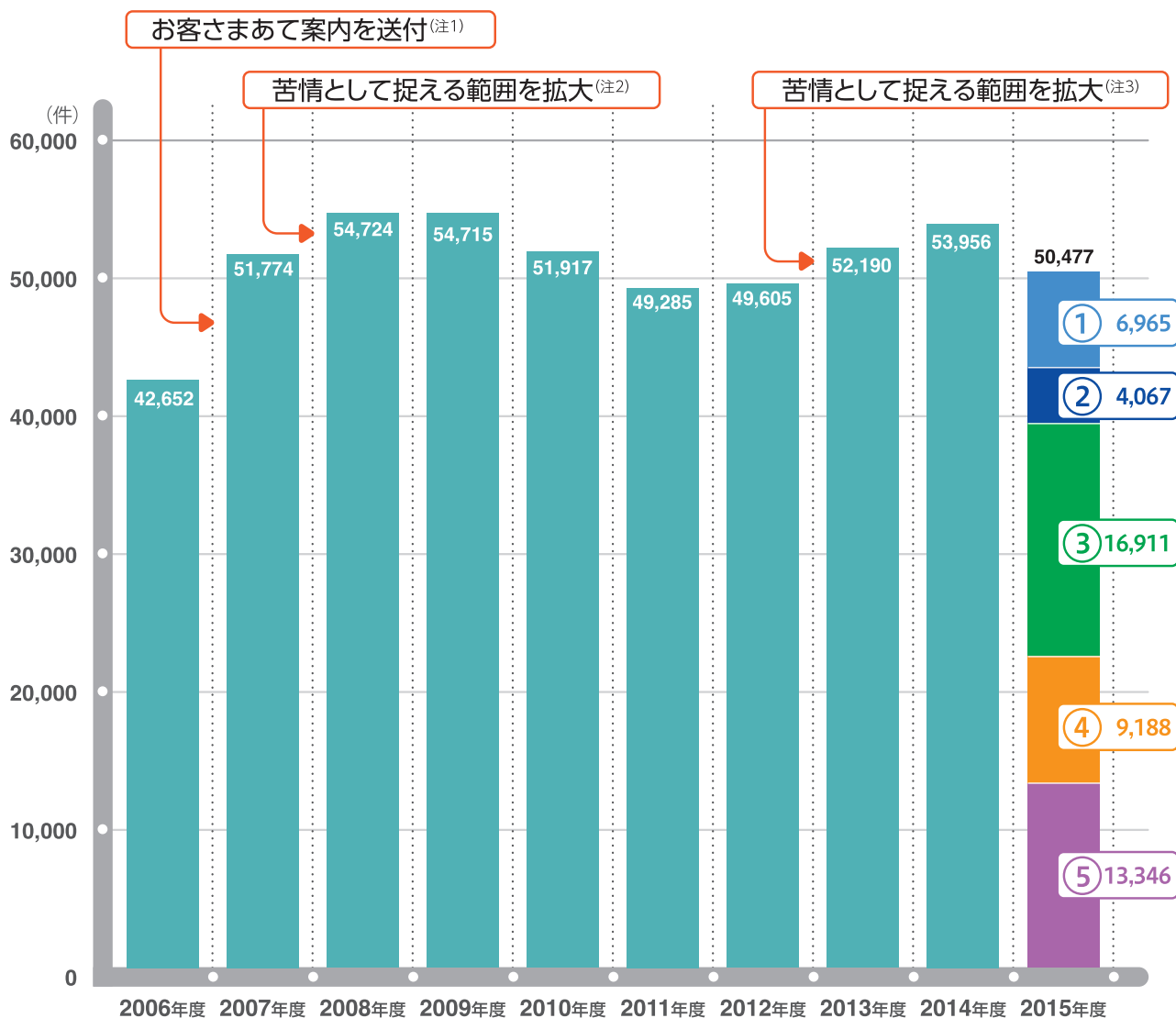


第2章

「お客さまの声」の受付状況

## 苦情の受付状況

2015年度の苦情総件数は50,477件と前年度に比べ6.4%減少しました。当社では引き続き、「お客様の声」を経営に活かし、よりいっそうのサービス向上に取り組んでいきます。



(注1) 2007年4月に保険金等支払状況に関する公表を行ない、以後追加支払いの可能性のあるお客さまあてに案内を送付し、その調査結果報告のため、10月に2回目の公表を行なったことにより、「保険金・給付金」の苦情が増加しました

(注2) 2008年度から、お客さまの不満足の原因が明確でない「意見・要望」のお申し出等も、背景にお客さまの不満足が存在すると推察される場合は苦情と捉えることとしました

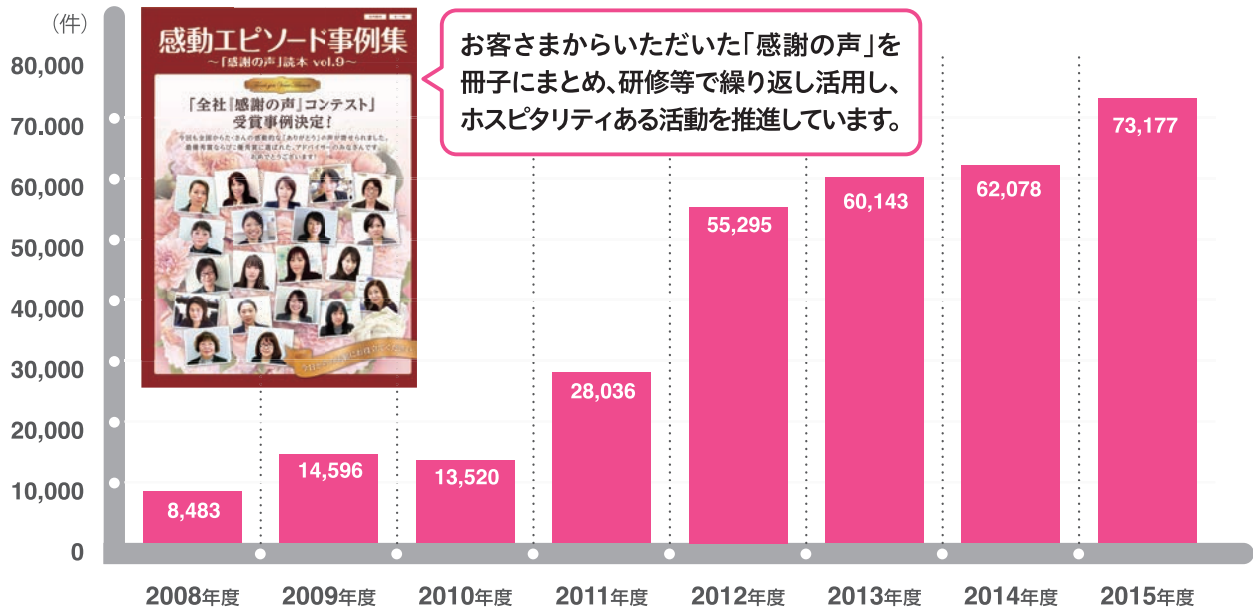
(注3) 2012年度下期から、「最終的にご納得いただいたものの、対応過程でお客さまの不満の原因があったお申し出等」および「手配済みでもお客さまから督促を受けたお申し出」等について苦情と捉えることとしました

## お客様からいただいた苦情の例

<p>① 加入時のご説明等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>新契約の引受基準について</b> 新契約加入時の診査の結果、お引き受けできないと言われた。もう少し、査定基準を緩和してほしい。</li> <li>● <b>手続き時の署名について</b> 帳票ごとに何度も署名をしなければならないのが面倒だった。簡単に手続きできるようにしてほしい。</li> </ul>
<p>② 保険料のお払込み等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>保険料振込に関すること</b> 保険料の振込用紙がわかりにくかった。もう少し分かりやすくしてほしい。</li> </ul>
<p>③ 加入後の諸手続き等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>解約後の保険料引き落としについて</b> 解約したのに、口座から保険料が引き落とされた。いったん引き落とされた後に返金されたが、できれば引き落としを止めてほしい。</li> <li>● <b>ご高齢者に対するアフターフォローについて</b> 親(ご契約者)が高齢のため、保険に関する手続きがしっかりできているか不安。娘の私にも連絡がほしい。</li> <li>● <b>請求書に関すること</b> 名義変更手続きの請求書の記入方法が分かりにくく、書き直しになった。もう少し分かりやすくしてほしい。</li> </ul>
<p>④ 保険金・給付金のご請求手続き等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>担当者の対応遅延</b> 病気で入院をしたとき、給付金支払いの対象になるか担当者に確認したが、回答が遅かったので、改善してほしい。</li> <li>● <b>必要書類に関すること</b> 給付金請求時に明治安田生命指定の診断書ではなく、病院の診断書でも請求できるようにしてほしい。</li> <li>● <b>対面での説明について</b> 年金の支払いに関する書類が送られてきたが、書類の書き方が分からないので、担当者に説明してもらいたい。</li> </ul>
<p>⑤ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ご家族からのお申し出によるもの</b> 仕事で忙しい夫に代わって手続きをお願いしているのに、契約者からの申し出でないと対応してもらえないのが不便。</li> <li>● <b>担当者のアフターフォローについて</b> 契約当時の担当者が退職し、今の担当者に代わってからは定期訪問がなくなってしまった。連絡が来るのは更新のときや新商品が発売されたときだけなので、アフターフォローを重視してほしい。</li> </ul>

## 「感謝の声」の受付状況

お客さまからいただいた「感謝の声」についても、内容を分析し、お客さま満足度向上に向けた取組みに活かしています。2015年度の「感謝の声」の受付件数は73,177件で、前年度に比べ17.9%増加しました。



※2011年度から、「感謝の声」を活かした業務改善を推進するため、コミュニケーションセンターからお客さまへ連絡の際、営業担当者についてのご意見を伺うなど、「感謝の声」を広く収集しています。また、社内でも「感謝の声」を積極的に共有する風土づくりを推進した結果、「感謝の声」の受付件数は増加傾向にあります。

### 「感謝の声」の例



#### 「きめ細かいフォローをありがとう」

喜寿を迎えるにあたり、お祝いの通知が届きました。まさか、保険会社から喜寿を祝ってもらえるとは思っておらず、とても嬉しく思いました。また、「第二連絡先」についても教えてくれました。節目節目で細やかなフォローしてくれる制度はとてもありがたく、安心して継続することができます。これからもよろしく願います。

#### 「サッカー教室に誘ってくれてありがとう」

担当者が契約内容の確認に来てくれた際、サッカー教室に誘ってくれました。これまで、地域クラブのサッカー教室に何度も応募しましたが当選したことがなかったので、息子は飛び上がって喜びました。さらに、いつもは保険に関してあまり興味を持たない主人まで一緒に参加したいと楽しみにしています。



#### 「すぐに対応してくれてありがとう」

夫が亡くなったと連絡したところ、担当者がすぐに訪問してくれました。保険金を請求したとき、郵送ではなく訪問して、一つひとつ丁寧に教えてくれたおかげで、心配することなく手続きを進めることができました。夫も安心していることでしょう。本当にありがとう。