

「お客さまの声」白書

2016

「お客さまを大切にする会社」であり続けるために

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。

このたびの「平成28年熊本地震」により被災されたみなさまに心よりお見舞い申し上げます。明治安田生命グループ一同、1日も早い復旧を心よりお祈り申し上げます。

当社では、2011年に発生した「東日本大震災」を機に、お客さまに安心を確実にお届けすることが私たち保険会社の使命であると改めて認識し、「明治安田NEXTチャレンジプログラム」のなかで「アフターフォローの明治安田生命」を当社のブランド戦略として掲げ、生命保険契約を通して長期間しっかりとお客さまに寄り添うことをお約束しています。

具体的な取組みとしては、お客さまのご連絡先や保険金・給付金のご請求有無を、長寿の節目にあわせて、当社側から積極的に確認させていただく「MY長寿ご契約点検制度」や、ご契約者以外の第二連絡先を登録し、大規模災害等でご契約者と連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただく「MY安心ファミリー登録制度」を進めています。ご高齢のお客さまに対する当社のさまざまな取組みは、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）より「消費者志向活動章」を受章する等、高い評価をいただいています。

また、公益社団法人日本プロサッカーリーグ（Jリーグ）との「Jリーグタイトルパートナー」契約は2年目を迎えました。今年度も、地域に根ざし、お客さま一人ひとりに寄り添う社会貢献活動の一環としてJリーグ所属の全53クラブ等を地域のみなさまと応援するとともに、子どもの健全育成の一助として、Jリーグ各クラブの選手やコーチ等が講師を務めるサッカー教室を開催しています。

2016年度は、新たな成長のステージに向けて、引き続き、「お客さまの声」を適切に経営へ反映させることはもちろん、お客さまに寄り添ったアフターフォローをいっそう推進し、「満足」の先にある「感動」をお客さまに実感いただけるよう、全役職員が一丸となって取り組んでいきます。

どうかこの「お客さまの声」白書をご覧になり、当社の取組みに対し忌憚のないご意見を賜りますよう、何とぞよろしくお願い申し上げます。

2016年6月
取締役 代表執行役社長

根岸 秋男



目次

特集

「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向けて

- 現在までの取組み
- アフターフォローという価値の創出
- 地域社会への貢献

P.03

第1章

「お客様の声」を業務改善に活かす仕組み

- 直接的な声
- 潜在的な声
- 代弁者の声

P.13

第2章

「お客様の声」の受付状況

- 苦情の受付状況
- 「感謝の声」の受付状況

P.19

第3章

「お客様の声」を反映した改善事例

- 高齢社会にあわせた新たな取組み
- お客様の利便性向上
- 商品の改善

P.23

第4章

お客様アンケート結果

- 「お客様満足度調査」結果
- 「法人顧客満足度調査」結果
- 団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」結果

P.29

第5章

保険金・給付金の「確かなお支払い」に向けて

- 「確かなお支払い」のための取組み

P.35

第6章

資料編

- 苦情受付状況
- 保険金・給付金のお支払状況
- 支払相談室へのお申し出状況
- 不服申立制度のご利用状況

P.39