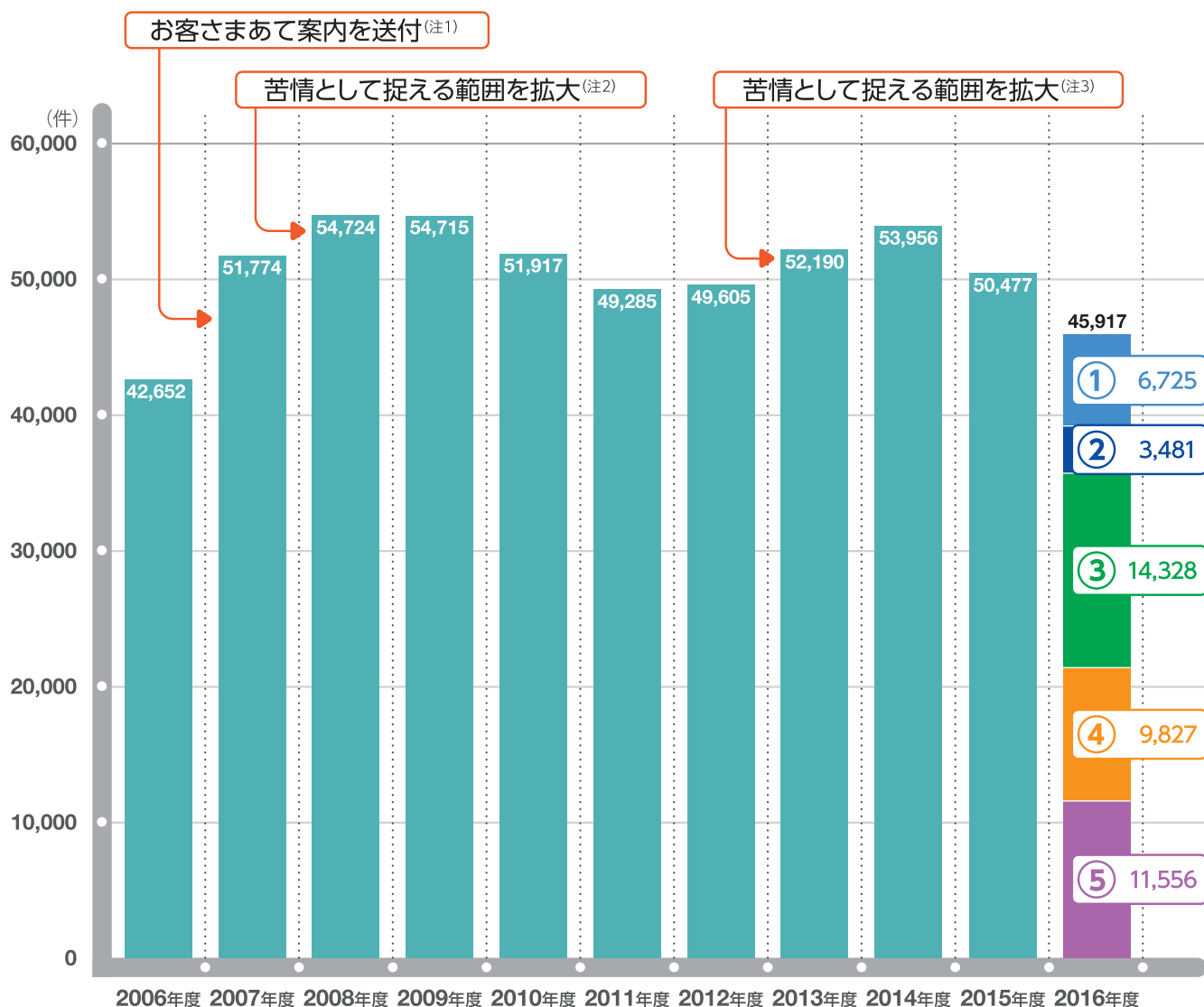


第2章

「お客さまの声」の受付状況

苦情の受付状況

2016年度の苦情総件数は45,917件と前年度に比べ9.0%減少しました。当社では引き続き、「お客さまの声」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

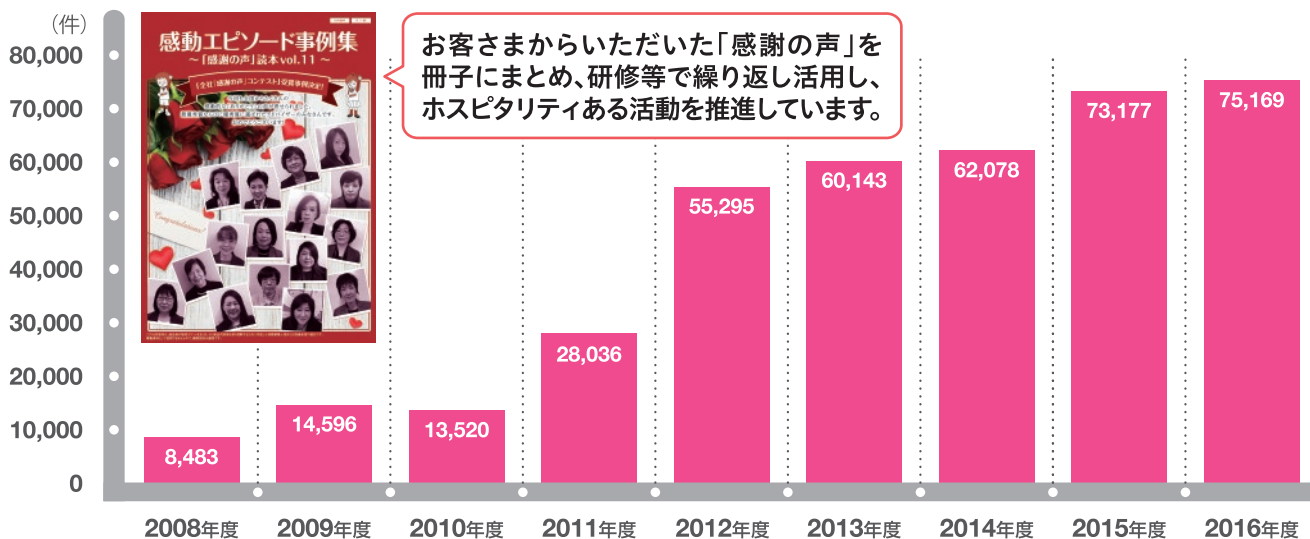
(注3) 2012年度下期から、「最終的にご納得いただいたものの、対応過程でお客さまの不満の原因があったお申し出等」および「手配済みでもお客さまから督促を受けたお申し出」等について苦情と捉えることとしました

お客さま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"> ● 新契約の引受基準について 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。 ● 手続き時の署名について 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。
<p>② 保険料のお払込み等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険料振込に関すること 保険料の振込用紙がわかりにくかった。もう少しわかりやすくしてほしい。
<p>③ 加入後の諸手続き等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 解約後の保険料引き落としについて 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。 ● ご高齢者に対するアフターフォローについて 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。 ● 請求書に関すること 名義変更手続きの請求書の記入方法がわかりにくく、書き直しになった。もう少しわかりやすくしてほしい。
<p>④ 保険金・給付金のご請求手続き等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当者の対応遅延 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。 ● 必要書類に関すること 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。 ● 給付金の支払いについて 思っていた給付金額より、実際に支払われた金額が少ない。なぜ少ないかくわしく説明してほしい。
<p>⑤ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ご家族からのお申し出によるもの 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。 ● 担当者のアフターフォローについて 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。

「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。2016年度の「感謝の声」の受付件数は75,169件で、前年度に比べ2.7%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



「有益な情報を提供してくれてありがとう」

独り身で近くに身内がおらず、万一の場合、どうなってしまうのか心配していました。そんな時、担当者から「MY安心ファミリー登録制度」の案内をうけ、さっそく手続きをしました。今は心配事も解消し、安心して契約を継続しています。

「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。これまでも、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」

担当者がよく訪ねてくれるので、ほんとうに助かっています。先日、夫が亡くなったときもすぐに訪問してくれて、迅速に手続きを進めてくれました。また、親身になって相談にのってくれるので、安心してしています。いつもありがとう。