

第 3 章

「お客さまの声」を
反映した改善事例

事例1 お客様のご意向にそった情報提供の充実

意向問診コンテンツの展開

お客様の声

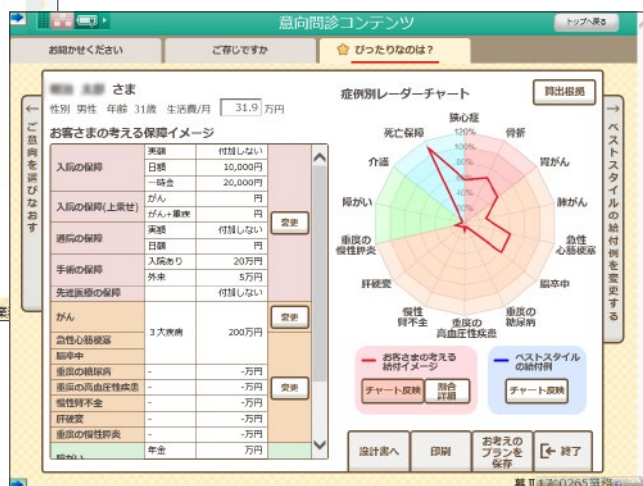
生命保険は加入する時、おすすめされた商品が、自分のニーズにあっているのかがわかりづらい。しっかりと意向を聞いて、一人ひとりのニーズにあった商品を提供してほしい。

65歳 男性



改善内容

タブレット型端末(マイスターモバイル)にお客さまからの意向を把握するツール「意向問診コンテンツ」を導入いたしました。お客さまの保障に対するご意向を、問診形式で入力いただくことで、「お客さまの考える保障イメージ」を「症例別レーダーチャート」で、視覚的に確認できるようになりました。



◆ご意見・ご感想をいただきました

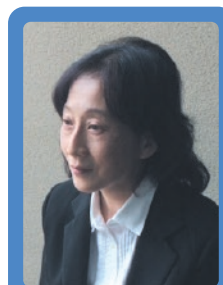
全国の支社等で開催している「お客さま懇談会」においても、「一人ひとりの意向にそった情報提供を充実してほしい」といったご意見・ご要望をいただいております。昨年度、「お客さま懇談会」にご出席いただいた「消費生活相談員」の橋場さまも、そのようなご意見をいただいた方のお一人です。

この度、橋場さまに、「お客さまの声」を反映した改善事例として「意向問診コンテンツ」をご説明し、ご意見・ご感想をいただきました。

昨年度の「お客さま懇談会」にて「生命保険は長期にわたる契約になるので、加入時には説明を丁寧にいただき、契約する側も十分納得した上で加入をするべき」という意見を申しあげましたが、この度、改善事例として「意向問診コンテンツ」のご説明を受けました。

お客さまのニーズをしっかりと捉えることは、生命保険会社としても重要です。この「意向問診コンテンツ」では自分の考える保障を入力することで、自分の意向を視覚的に確認することができ、大変わかりやすいツールになっていると思います。

また、実際にアドバイザーが訪問し、こういったツールを活用して説明することは良いことだと思います。



消費生活相談員
橋場 幸代さま



一方で高齢者にとっては、保障が足りないとわかって加入できないケースもあるので、今後アドバイザーのみなさまも、よりいっそうお客さまの目線に立ち、一人ひとりにあったアドバイスを心がけていただきたいです。

ぜひこれからもお客さまのご意向にそった、丁寧な説明を実践していただきたいと思います。

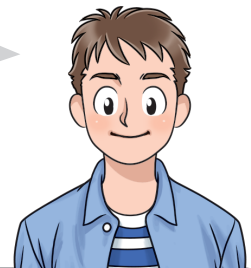
事例 3 商品ラインアップの拡充

「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」の創設

お客さまの声

生命保険の仕組みは複雑でわかりにくい。
もっと手軽に加入できるように、
若者向けでシンプルな保険を充実させてほしい。

25歳 男性



改善内容

若年層を中心に保険未加入者の増加や保険加入ニーズの多様化が進展していることをふまえ、20代・30代のお客さまにも手軽にご加入いただけるよう「かんたん」「小口」「わかりやすい」を特徴とした新たな商品シリーズ「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」を2016年10月に創設し、3商品をラインアップしました。2017年4月には損害保険2商品を追加し、ラインアップを拡充しています。



手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です



手軽に一生涯にわたる万一の保障をご準備いただける、小口の終身保険です



お子さまの成長にあわせ将来の教育費を計画的にご準備いただける、こども保険です

新登場



自転車運転中の思わぬ事故によるおケガや賠償事故からお客さまをお守りする保険です

新登場



火災や地震をはじめとする多くの自然災害から、お客さまの大切な家財をお守りする保険です

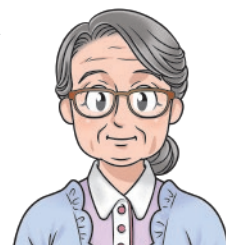
事例4 高齢社会にあわせた新たな取組み

「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」の設置

お客さまの声

フリーダイヤルにかけた時に流れる音声案内が苦手。
高齢者向けにもっとわかりやすい窓口を用意してほしい。

74歳 女性



改善内容

2016年12月に、ご高齢のお客さま専用のフリーダイヤルとして、「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」をコミュニケーションセンター内に設置しました。

お電話をおかけいただいた後、音声案内をお聞きいただきながらご用件に応じた番号選択(電話機のプッシュ操作)を行なうことなく、担当者(電話対応者)に直接つながる窓口として運用しています。

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。



0120-809-127

コミュニケーションセンターにつながるまでの流れ

