

方針 2 「お客様の声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客様の声」として広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

広く「お客様の声」を伺う取組みと業務改善への反映

お客さまから当社（営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等）に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客様の声システム」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。

■ お客さまからのお申し出状況（2023年度）

お客さまからのお申し出合計

478,069件

（対前年 ▲10.8%）

苦情

33,776件

（対前年 ▲16.5%）

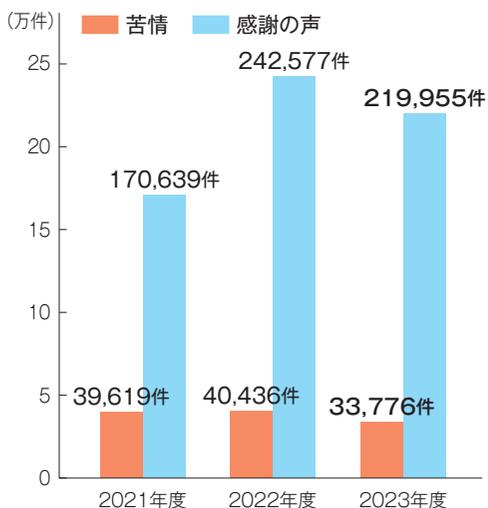
感謝の声

219,955件

（対前年 ▲9.3%）

（注）「苦情受付状況」については当社ホームページに掲載しています

■ 苦情および感謝の声の受付状況



「苦情受付状況」をスマートフォンでさらに詳しく



全国の支社で開催するお客さま懇談会や定期的な地域の消費生活センター等への訪問（2023年度：上期220箇所、下期216箇所）を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ない、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ます。

「代弁者の声」として、お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案する「Kizuna提案」によって、サービスの改善をする活動を実施しています。2023年度は18,649件の提案がありました。

「お客様の声」を業務改善に活かすための推進態勢

お客さま志向統括部にてお客さまのご意見やご要望を一元管理するとともに、「お客様の声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関であるお客さま志向検証委員会を設置しています。同委員会は、「お客様の声」に基づく業務改善取組みの審議・提言等を行ない、本社部門（業務主管部）に対して業務改善を促しています。

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、当社のお客さま志向の業務運営等に関するご意見をいただき、経営に反映させていくための第三者機関として「お客さまサービス推進諮問会議」を設置しています。2023年度は3回開催し、「マイナンバーカードを活用した事務・サービスの本格展開」や2024年度からの「中期経営計画」の方向性にかかわる事項などについてご意見をいただき、政策に反映しました。

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等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からお客さまサービスのあり方等をテーマにご意見をいただき業務改善に活かしていく「消費者専門アドバイス制度」を設置しています。2023年度は東京・大阪でそれぞれ3回開催し、お客さま専用サイト「MYほけんページ」におけるUX・UI改善の取組みや「疾病発症予測レポート」の画面イメージについてご意見をいただき、特に「わかりやすさ」の観点から内容を改善しました。

情報開示の推進

「お客さま志向」の取組状況を定期的に取り締役に報告し、その結果を「お客様の声」白書で公表しています。

「お客様の声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客様の声」と、その「お客様の声」を反映した業務改善への取組状況のご報告を目的として、2006年度より毎年作成・公表しており、2024年度（当白書）で19回目の発行となります。なお、CO₂排出量削減等、環境への負荷低減への取組みの一環として、2022年度から冊子の作成を廃止し電子化しました。

2018年度からは、「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づく「お客さま志向」の具体的な取組状況を、当白書のなかで報告しています。

方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧いただけます



お申し出事例および改善取組み

直接的な声

事例 1 LINEを活用した健康診断結果提出手続きの利便性向上



お客さま

健康キャッシュバックの請求手続きに必要な健康診断結果の提出手続きを簡素化してほしい

▼ 改善内容等

背景

- 従来、健康診断結果の提出手続きは、営業担当者やお客さま専用サイト「MYほけんページ」を通じ、ご提出をいただいていたのですが、ご契約者さまからは、「MYほけんページにログインできず、提出ができない」「手続きが面倒なので、提出したくない」など、手続きのわかりやすさや利便性の面から改善を求める声を多くいただきました。

LINEによる、健康診断結果の提出手続きの新設

- 2023年12月25日から、営業担当者がマイスターで健康診断結果のアップロード専用URLを発行し、ご契約者さまへLINEでご案内する機能を新設しました。
- これにより、お客さまには、専用URLから健康診断結果をアップロードいただくことで、MYほけんページにログインすることなく、簡単にお手続きをいただくことが可能となりました。



事例 2 継続保険料のクレジットカード払扱いの新設



お客さま

継続保険料をクレジットカード払いで支払えるようにしてほしい

▼ 改善内容等

背景

- 従来、継続保険料の支払いは、口座振替扱い、集団扱い、送金扱いに限定していましたが、お客さまからは、クレジットカード払いを求める声を多くいただきました。

継続保険料のクレジットカード払扱いの新設

- 2024年4月2日から、個人契約を対象として、継続保険料の支払方法に、新たにクレジットカード払扱いを追加したことにより、お客さまに選択いただける支払方法を増やすことができました。

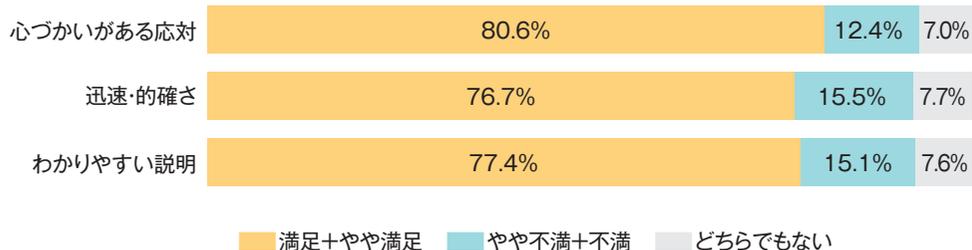
条件等	
対象契約	個人契約
対象商品 (2024年4月時点)	ベストスタイル、メディカルスタイル F 明治安田のしっかりそなえるがん終身保険 明治安田のずっとよりそう終身医療保険 いまから認知症保険、介護のささえ、かんたん告知終身医療保険 かんたん告知医療保険、退職後終身医療保険 一時金給付型終身医療保険(販売停止商品) 認知症ケア(販売停止商品)
手続き方法	MYほけんページでの手続きに限定
払込方法(回数)	月掛、(新)半年掛、(新)年掛
保険料率	口座振替料率と同じ
対象クレジットカード	VISA、MasterCard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club
クレジットカード名義	契約者本人名義のカードのみ
取扱限度額	1回の支払額が1,000万円未満

方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

2023年度「お客さま満足度・NPS郵送調査」結果 潜在的な声

営業担当者のお客さま満足度向上に向け、全国の支社等に調査結果等を共有し、営業担当者の対応品質向上のための教育等を行なっています。

●営業担当者に対する満足度



お客さま

契約内容について、時間が経つと細かい部分を忘れてしまい質問をすることがありますが、営業担当者が、毎回わかりやすく、丁寧に説明してくれるので安心できます

●営業担当者のアフターフォローに期待すること(複数回答)

1位	現在ご加入の保険商品・保障内容の説明(保障額、保障範囲等)
2位	保険金・給付金の請求もれがないかの確認
3位	現在のお客さまにあわせた生命保険についてのアドバイス、保険の見直し
4位	手続きの具体的な進め方についての説明、手続きの実施
5位	社会保障制度や税金など生命保険に関連する情報の提供



お客さま

今後、自分や家族の年齢やライフステージ等も変化していくので、変化に応じた将来の保障内容の見直しについてアドバイスをいただきたいです

スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧ください



Kizuna提案 代弁者の声

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案する「Kizuna 提案」によって、サービスの改善をする活動を実施しています。

事例 1

医療技術の進展をふまえたニーズにあった商品の開発

提 案

・さまざまな年代のお客さまから「医療技術の進展をふまえたニーズにあった商品があるとよい」という声を多くいただいたので、検討してほしい。

取組み・改善内容

・医療技術の進展をふまえ、公的医療保険制度が適用されないがん治療の保障を充実させるため、2023年4月に、全額自己負担となる自費診療による特定のがん薬物治療の薬剤にかかる費用と同額を通算1億円までお支払いする「特定自費診療がん薬物治療保障特約」を発売しました。

事例 2

お客さまが、お客さま専用サイト「MYほけんページ」経由で行なったお手続きの進捗状況について営業担当者へ通知

提 案

・「お客さま専用サイト『MYほけんページ』経由の保険金・給付金手続きの状況について、営業担当者が手続完了状況や不備等の状況を把握して、フォローをしてほしい」という声をお客さまから多くいただいたので、開発・対応を検討してほしい。

取組み・改善内容

・お客さまに寄り添ったアフターフォローをよりいっそう可能にするため、お客さまが「MYほけんページ」で保険金・給付金請求手続きを行なった際に、手続き状況が営業担当者に通知されるようになりました。これにより、手続きの不備等でお客さまから連絡があった場合にもスムーズに状況を把握し、アフターフォローができるようになりました。

方針 2 「お客様の声」を経営に活かす取組み

スマートフォンから、「お客様の声」白書 スマートフォン版をご覧いただけます



お客様サービス推進諮問会議での改善取組み

事例 1 対応品質・手続き品質向上の取組み



社外委員

- マイナンバーを活用した具体的な手続き・サービスがわかりにくいように思う
- 例えば、お客さま向け動画を作成することで、すべてのお客さまに一律のご案内ができるようになるのではないか

改善内容

- ・ マイナンバーを活用したサービスをご利用いただく利点や各サービスの概要について、お客さまによりご理解いただくことを目的として、**ご説明動画を作成**しました
- ・ これにより、お伝えしたいポイントを漏らさずに、わかりやすくサービス案内ができるとともに、面談によるご案内が難しいお客さまにも、**LINEで動画をお送りし**、ご案内ができるようになりました

事例 2 「『お客様の声』白書」の閲覧機会向上に向けた取組み



社外委員

- 「『お客様の声』白書」について、ホームページ内の掲載場所がわかりづらいため、お客さまがページにたどりつきやすくなるよう改善したほうがよいように思う
- また、スマートフォンで閲覧する方もいることを考えると、誌面の文字が多く、少し読みにくい印象を受けた。主な内容をまとめた「抜粋編」などを作成してはどうか

改善内容

- ・ 「『お客様の声』白書」の掲載先リンクについて、**当社ホームページの複数箇所に掲載**するなど、閲覧機会の向上に取り組みました
- ・ また、さまざまな状況下で閲覧いただけるよう、**スマートフォン閲覧を前提**に、「お客様の声」に基づく改善事例を中心に掲載した「**スマートフォン版**」を作成しました (P13右上参照)

消費者専門アドバイス制度での改善取組み

事例 1 お客様専用サイト「MYほけんページ」におけるUX・UI改善 ～健活サービス・健活レポート～



消費者
専門委員

- [みんなの健活サービス]は、絞り込み機能等によりトップページで全容が把握できるとよい
- [MY健活レポート]の健康増進にかかるコンテンツは継続できる仕組みが重要であり、モチベーションを維持できる機能があるとよい

改善内容

【みんなの健活サービス】

- ・ サービスの全容がより簡単に把握でき、興味のあるサービスを見つけていただきやすくなるよう、プルダウンメニューで**絞り込みができる機能を追加**しました

【MY健活レポート】

- ・ お客さまご自身が、**生活改善目標を設定できる機能を新たに追加**し、目標に設定した取組みを継続した場合の健活年齢の予測値を確認できるようになりました

[みんなの健活サービス]



[MY健活レポート]



事例 2 社内表彰「行動事例アワード」優秀事例選考

- ・ 企業理念「明治安田フィロソフィー」の実現に向けて、「お客さま志向」の価値観にふさわしい行動事例を全組織から集め、「消費者の視点」や「人にやさしい」視点で優れている事例を「**行動事例アワード**」として顕彰しています
- ・ この顕彰の優秀事例について、社外の第三者の目で選考いただいております。「お客さま志向」に関する顕彰事例は、社内教材「**『感謝の声』読本**」に掲載し、全組織に共有しています



消費者
専門委員

- 「お客さまの立場に立って」「お客さまの気持ちに寄り添った」対応が多くあり、それだけ「お客さま志向」の価値観と行動が浸透してきている結果だと思えます
- 一人ひとりが常に何ができるのかを考え、人に寄り添い、お客さまの利益を最大限に考えて行動していることに感銘を受けました