

「お客さまの声」白書

～「お客さまを大切にする会社」の実現を目指して～

2006年6月

明治安田生命保険相互会社

ご挨拶

当社は、2005年10月28日付で、不適切な保険金・給付金の不支払い等の法令等違反ならびに内部管理態勢および経営管理態勢上の問題が認められたとして、金融庁より保険業法第133条に基づく「業務停止命令」、同法第132条第1項に基づく「業務改善命令」を受けました。2005年2月に続く行政処分を受ける事態となり、お客さまに多大なご迷惑・ご心配をおかけするとともに、社会の信頼を大きく損ねる結果となりましたことを心からお詫び申し上げます。

お客さまからのご批判、ご叱責を真摯に受け止め、お客さまに安心をお届けするという生命保険事業の社会的使命を果たすため、全社を挙げて再発防止ならびに抜本的な経営改善に取り組む所存でございます。

2006年1月には「中期経営計画」および「新風土創造『MOTプロジェクト』」からなる「明治安田再生プログラム」を策定しました。同プログラムは、お客さまからの信頼回復を最大の目標としており、「お客さまを大切にする会社」の実現を目指し、「お客さまに安心をお届けする会社」「お客さまの声を大切にする会社」「社会に開かれた会社」になることを取組みの基本としています(MOTは「もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)」することを意味します)。

そして、「明治安田再生プログラム」に基づく取組みの一環として、当社に寄せられましたお客さまの声と、そのお客さま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作成したものが、この「お客さまの声」白書です。

お客さまの声を経営改善に活かすための取組みは、今後さらに態勢の充実を図るとともに、改善の実績を積み上げていく必要があると考えております。

当社としては初の試みとなるこの白書を、より多くの皆さまにご覧いただき、ご意見・ご教示をいただくことで、「お客さまを大切にする会社」の実現を目指し、さらに努力を重ねてまいりたいと考えておりますので、今後とも、より一層のご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。



社長 松尾 憲治

目次

<u>1. はじめに</u>	P. 5
<u>2. 「お客様の声」を経営改善に活かすための取組み</u>	P. 7
(1) お客様からのお問い合わせ窓口の整備・充実	P. 7
(2) お客様懇談会の開催	P. 12
(3) お客様満足度調査の実施	P. 13
(4) MOT提案活動の展開	P. 14
(5) お客様の声推進諮問会議の開催	P. 16
<u>3. 第1回「手続き局面に応じた満足度調査」結果</u>	P. 18
(1) 実施要領	P. 18
(2) 回答者のプロフィール	P. 18
(3) 調査結果	P. 19
(4) まとめ	P. 29
<u>4. お客様からのお申し出(苦情)受付状況</u>	P. 30
(1) 新契約募集関連	P. 31
(2) 保険料払込手続関連	P. 31
(3) アフターサービス関連	P. 31
(4) 保険金・給付金関連	P. 31
(5) その他	P. 31
<u>5. 「お客様の声」を反映した業務改善事例</u>	P. 34
(1) お問い合わせ窓口の表示	P. 34
(2) 保険金・給付金・年金の請求手続き	P. 34
(3) ご契約内容のお知らせ	P. 35
(4) 保全手続き	P. 36
(5) 商品開発・契約のお引受け	P. 37
(6) 加入手続き	P. 37
(7) 保険料の払込手続き	P. 39
(8) 明治安田生命カード	P. 39
(9) お客様情報の管理	P. 40
(お問い合わせ窓口)	P. 41

1. はじめに

(業務改善計画の基本方針)

2005年11月に金融庁に提出した業務改善計画においては、①経営陣を大幅に刷新し、経営管理態勢の抜本的な再構築に向けて、会社の経営計画、組織・規程等について原点に立ち返って見直し、役員・職員全員の姿勢・行動の変革により、生命保険会社のあるべき姿を実現すること、②改革をスピードをもって実践し、経営の透明性・公平性を高め、「お客さまを大切にする会社」という風土づくりを目指し、お客さまの信頼回復と業務の改善をすること、を基本方針として取り組みました。

(苦情対応・処理態勢における課題認識)

そのなかで、苦情対応・処理態勢の見直しにあたっては、「会社として苦情の実態を把握し、お客さまの視点に立った分析や、再発防止策の検討を行なう態勢が不十分で、苦情対応に対する統一的な基準を会社として整備しておらず、苦情原因を一般的に分析して個別の対応に終始し、支社・営業所や主管部における顧客対応の進捗管理を実施するにとどまっていたのであって、苦情の本質を分析し、それを経営改善につなげる対応が不十分であった」との課題認識のもと、業務改善計画を策定しました。

(お申し出対応基本規程の制定等)

まず11月には、苦情を含むお客さまからのお申し出に適切に対応するための基本方針を定めた規程として「お申し出対応基本規程」を制定するとともに、苦情を「**お客さまから不満足**の表明があったもののすべて」と定義し、より重要な位置付けとして対応するため「苦情対応規程」を制定しました。

続いて12月には、お客さまの声から業務上の課題を発掘し、業務改善に向けての提言を行なう機能の強化を目的として、「お客さまの声」統括部を設置しました。

(お客さまの声を経営改善に活かすための取組み)

「お客さまの声」統括部は、お客さまからのお問い合わせ窓口である「お客さまご相談センター（丸の内・新宿・名古屋・大阪のご来店窓口）、コミュニケーションセンター、支払相談室」を部内の組織としてお客さまからのお申し出等を統括するとともに、全国の支社・営業所等のすべてをネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて、お客さまからの苦情をはじめ、ご意見・ご要望、感謝等のお申し出等について全社レベルで一元的な管理を行なっています。

「お客さまの声」統括部に集約されたお申し出については、経営層に対して定期的に報告を行なうとともに、発生原因の分析結果と課題点について、経営会議および「お客さまの声」に関わる部門横断組織である「お客さまの声」推進委員会（2006年3月までは「お客さまの声」反映部会）等に報告・提言しており、そのなかで具体的な改善策を検討しています。

また、従来から開催している「お客さま懇談会」に加え、より多くのお客さまの声を経営に反映させるため「お客さま満足度調査」を実施しています。さらに、2006年4月からは、明治安田再生プログラムの新風土創造「MOTプロジェクト」の一環として、お客さまの声を代弁する「従業員の声」をMOT提案として収集し、業務改善につなげていく取組みを開始しました。

(「お客さまの声」白書の作成・公表)

そして、お客さまからのお申し出(苦情)をはじめ、お客さま懇談会やお客さま満足度調査によるご意見・ご要望、従業員の声であるMOT提案の内容等に基づき、さまざまな分野で業務改善に取り組んでいますので、この白書においてご紹介します。なお、この「お客さまの声」白書は、毎年発行する予定です。