

2. 「お客さまの声」を経営改善に活かすための取組み

(1) お客さまからのお問い合わせ窓口の整備・充実

当社では、お客さまの多様なニーズにお応えするため、営業担当者によるフェイス・トゥ・フェイスのサービスに加え、来店窓口として全国のお客さまご相談センター・サービスプラザ・支社・営業所、電話による相談窓口としてコミュニケーションセンターのほか、インターネットのホームページなど、さまざまな窓口でお申し出を受け付けています。

とくに、保険金・給付金のお支払いに関するご相談については、専門の窓口として2005年12月に「支払相談室」を設置し、専門スタッフが対応しています。加えて、保険金・給付金をお支払いできない理由等について、支払相談室による説明ではご納得いただけず、第三者への相談をご要望される場合に社外弁護士が応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を2006年3月から開設しています。

①お客さまご相談センター・サービスプラザ・支社への来店状況

お客さまの来店窓口は、お客さまご相談センター（丸の内・新宿・名古屋・大阪）、サービスプラザ（札幌、上野、池袋、渋谷、名古屋西、福岡）、および全国の支社・営業所があり、お客さまからの各種お申し出を受け付けています（97支社のうち19支社については、近隣のお客さまご相談センターまたはサービスプラザで承りますので、お手続き用の窓口を設置しておりません）。

(2005年度来店状況)

	お客さまご相談センター	サービスプラザ・支社
来店者数	1,669人（月平均） （1拠点平均：417人）	10,660人（月平均） （1拠点平均：127人）
来店目的	<ul style="list-style-type: none"> ・解約・減額手続き 38% ・貸付等出金関係 15% ・返済等入金関係 10% ・保険金等請求手続き 6% ・各種変更手続き 6% ・各種ご相談 21% ・その他（生保以外） 4% 	<ul style="list-style-type: none"> ・解約・減額手続き 44% ・貸付等出金関係 14% ・返済等入金関係 12% ・保険金等請求手続き 8% ・各種変更手続き 7% ・各種ご相談 10% ・その他（生保以外） 4%

営業時間（お客さまご相談センター・サービスプラザ・支社）

<ul style="list-style-type: none"> ・各種手続き ・各種ご相談／ATMのご利用 	平日 9:00～16:00 平日 9:00～17:00 （土・日・祝日ならびに年末年始は休業します）
（ATMはお客さまご相談センターでご利用可能です）	

※お客さまご相談センター・サービスプラザ・支社の所在地等は41ページをご参照ください

②コミュニケーションセンターによるお電話の受付状況

電話による相談窓口であるコミュニケーションセンターでは、契約内容に関する照会をはじめ、満期保険金や入院給付金の請求手続き、明治安田生命カードの紛失・盗難による利用停止など、さまざまなお申し出を24時間体制で受け付けています（2006年3月にフリーダイヤルによる受付を開始しており、よりお客さまがご利用しやすい窓口としています）。

コミュニケーションセンターで受け付けたお申し出のうち、営業担当者の訪問が必要な場合等は、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」を通じて伝達することで、迅速なお客さま対応に努めています。

また、コミュニケーションセンターでは、お電話を通じた情報の提供等も行っており、そのなかでお客さまのご意見・ご要望等もお伺いしています。

（2005年度受付状況）

（受信件数：491,803件）

項目	主な内容	占率
各種照会	契約内容、契約者貸付、解約返戻金 等	22.6%
保険金・給付金関係	満期保険金、入院給付金、お祝金 等	19.0%
各種変更手続き	住所変更、名義変更、口座変更 等	13.3%
保険料関係	払込方法変更、保険料控除証明書の発行 等	12.1%
配当金・カードサービス	配当金額の照会・引出し手続き、 ATMの利用方法 等	7.3%
その他	証券再発行、支社所在地の照会 等	25.7%

コミュニケーションセンター（ご契約のお手続きに関するご照会）



0120-662-332（24時間受付）

専任のコミュニケーターによる対応時間

月曜～金曜（除く祝日） 9：00～18：00

土曜（除く祝日） 9：00～17：00

※上記以外の時間帯は「お申し出の受付」のみとなります。

③支払相談室へのお申し出状況

保険金・給付金をお支払いできないことに関するお客さまからのお申し出(苦情)に対しては、お支払いできない理由やお申し出(苦情)となった背景等に十分に配慮のうえ、より丁寧かつ慎重な対応を行なうことが必要であるとの考え方から、2005年12月に保険金・給付金のお支払いに関して専門スタッフがご相談に応じる「支払相談室」を設置しました。

支払相談室では、2005年12月の設置から2006年3月までに、保険金・給付金の査定結果に対するお申し出(苦情)を287件受け付けました。

その287件について、相談の対象となった保険金・給付金の種類で内訳をみると、次のとおり手術給付金と入院給付金のお支払いに関するお申し出(苦情)が多くなっています。

保険金・給付金の種類		件数(*)
保 険 金	普通死亡保険金	3 件
	災害死亡保険金	5 件
	高度障害保険金	15 件
給 付 金	入院給付金	89 件
	手術給付金	145 件
	障害給付金	10 件
そ の 他		29 件
合 計		287 件

(*) 保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複してカウント

支払相談室で受け付けたお申し出については、できる限り迅速にお電話で回答しており、約款に記載されている内容を中心に、必要に応じて医学的な見解等を補足するなど、お客さまにわかりやすいご説明に努めています。

また、ご相談の過程において、新たな診断書の提出や医学的な追加情報の提供を受けた場合には、査定担当部署において改めて支払可否の判定をしており、その結果、お支払いさせていただいたケースもあります。

支払相談室（死亡保険金・入院給付金等のお支払いに関するご相談）



0120-375-338

月曜～金曜（除く祝日） 9：00～17：00

※内容によっては、回答にお時間をいただく場合がございます。

※満期保険金・お祝金に関するご照会はコミュニケーションセンターにお問い合わせください。

④保険金等のお支払いに関する不服申立制度とその利用状況

保険金・給付金をお支払いできない場合において、よりお客さまの視点に立った対応を強化するという観点から、保険金等のお支払いに関する不服のお申し出について社外弁護士がご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を2006年3月28日に開設しました。

(制度概要)

ご相談日時	<ul style="list-style-type: none"> ・週1回（毎週火曜日） ・11：00～16：00（年末・年始等を除く）
ご相談場所	<ul style="list-style-type: none"> ・明治安田生命本社（東京） <p>※なお、大阪・名古屋では、遠隔映像機器（テレビ会議システム的一种）により面談方式でご相談いただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明治安田生命名古屋ビル 名古屋お客さまご相談センター ・明治安田生命大阪御堂筋ビル 大阪お客さまご相談センター
対象とするご相談	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として、保険金等のお支払いに関して支払相談室による説明ではご納得いただけず、第三者への相談をご要望される場合にご利用いただけます。 ・なお、訴訟継続中の場合や生命保険協会裁定審査会への裁定申立、各弁護士会が行なう紛争解決センターによるあっせん手続き・仲裁手続きの申立が行なわれた事案等の場合は、本制度をご利用いただくことはできません。
ご相談方法	<ul style="list-style-type: none"> ・当社と業務委託契約を締結した社外弁護士と、原則として直接面談方式で行ないます（名古屋・大阪では遠隔映像機器による面談方式でご相談いただけます）。
社外弁護士のご説明について	<ul style="list-style-type: none"> ・社外弁護士は第三者の立場に立って、査定結果とお申し出内容の相違点を法令・約款に照らして法的観点から整理し、論点のご説明等をします。 ・法的手続きに要する費用等の一般論、および過去の判例等の一般的な法律相談を実施します。 ・ご相談の結果、お客さまがご要望される場合、および社外弁護士が再査定が相当と判断した場合は、当社支払査定部署に対して再査定を要請します。 ・なお、再査定にあたっては、「保険金等支払審査会」（他の社外弁護士を含めて構成する会議体）に審査を依頼します。
ご相談費用	<ul style="list-style-type: none"> ・ご相談費用は、ご来社のための交通費等以外は原則として無料です。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・本制度によるご相談案件に関し、当社とお客さまの間に法的紛争が生じた場合、当社は社外弁護士を代理人とする訴訟等委任は行なわず、社外弁護士はお客さまからの訴訟等委任は受任しません。

(利用状況)

2006年3月28日の制度開設後、5月末までに5件のご利用がありました。

その5件について、相談の対象となった保険金・給付金の種類で内訳をみると、次のとおりになっています。

保険金・給付金の種類		件数
保 険 金	普通死亡保険金	— 件
	災害死亡保険金	2 件
	高度障害保険金	1 件
給 付 金	入院給付金	— 件
	手術給付金	1 件
	障害給付金	— 件
そ の 他		1 件
合 計		5 件

不服申立制度事務局（保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度）

- 保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出（支払相談室の説明ではご納得いただけない場合）について、社外弁護士が第三者の立場に立ってご相談をお受けする制度です。
- 完全予約制とさせていただきます。ご利用にあたりましては、下記フリーダイヤルにお問い合わせください。



0120-300-132

月曜～金曜（除く祝日） 9：00～17：00

※一部制度対象外とさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

(2) お客さま懇談会の開催

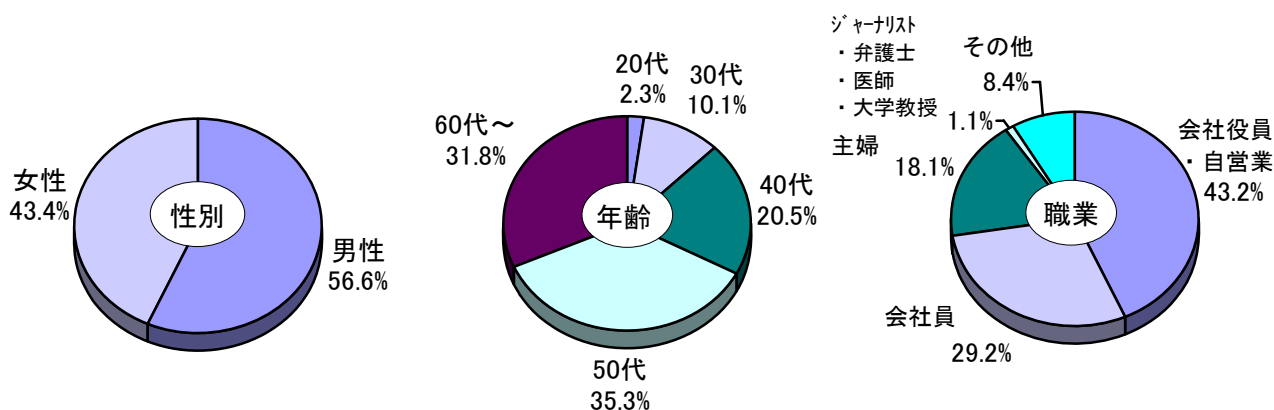
当社では、1973年(昭和48年)から「お客さま懇談会」を毎年全国で開催しています。2005年度は全国98支社のすべてにおいて開催し、合計1,918人の契約者にご出席いただきました。2005年度のお客さま懇談会では、不適切な保険金等の不支払いに関する再発防止に向けた対応状況を報告するとともに、経営計画についての説明を行ない、ご出席の契約者から1,108件の貴重なご意見・ご要望をいただきました。

お客さま懇談会に寄せられたご意見・ご要望は、総代会・評議員会等において報告するとともに、改善を要するご意見・ご要望については、経営会議の諮問機関である「お客さまの声」推進委員会を通じてフォローを実施しています。また、お客さま懇談会に総代が出席し、契約者のご意見・ご要望を直接うかがったり、ご出席いただいた契約者の中から総代が選出されるなど、総代会とお客さま懇談会が相互に補完しあう態勢となるよう取り組んでいます。

今後も、より多くの契約者にご出席いただけるよう運営方法を見直し、お客さま懇談会の開催を通じて契約者の声が経営改善に反映されるように努めていきます。

(2005年度開催状況)

・出席者(1,918人)の内訳(性別・年齢・職業の構成)



・ご意見・ご要望(1,108件)の内訳

項目	件数	占率
・経営全般	276件	24.9%
・営業・サービス関連	257件	23.2%
・保険金・給付金の不支払い関連	171件	15.4%
・事務手続き関連	155件	14.0%
・商品関連	123件	11.1%
・業績・健全性関連	38件	3.4%
・ディスクロージャー・PR関連	29件	2.6%
・その他	59件	5.3%

(3) お客さま満足度調査の実施

お客さまからのお申し出のみならず、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定期的の実施しています。

この満足度調査は、すべての契約者を母集団として、当社への信頼度や商品・サービス等の全般について満足度をお伺いする「満足度総合調査」を年1回、新規加入・保全・支払い・解約等の手続きをされた際の満足度をお伺いする「手続き局面に応じた満足度調査」を、それぞれ年1～2回行ないます。

これらの調査結果により得られたお客さまのご要望の傾向、および具体的なご意見等については、今後のお客さまサービス向上のために役立てていきます。

(調査の実施状況)

すでに第1回「手続き局面に応じた満足度調査」として、2006年2月までに保険金・給付金をお支払いしたお客さまを対象に「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」を実施しました。

※「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」結果は18ページをご参照ください

また、「手続き局面に応じた満足度調査」の第2回目として、2006年7月に「新規ご加入手続きに関する調査」を実施します。

この調査では、保険設計書・生命保険契約申込書・保険証券等の書類のわかりやすさ・記入のしやすさ、ご加入内容の説明のわかりやすさ、説明事項等に対するお客さまのご理解、手続きの際の営業担当者の対応マナー等についてお伺いする予定です。

(4) MOT提案活動の展開

2006年1月に策定した明治安田再生プログラムは、中期経営計画と新風土創造「MOTプロジェクト」を両輪としています。そのうちの新風土創造「MOTプロジェクト」の一環として、すべての従業員が会社に対してさまざまな提案を行なうことにより、お客さまサービスの向上につなげる試みとして、2006年4月からMOT提案活動を展開しています。

このMOT提案は、日頃お客さまと直接対応している従業員が中心となって業務の見直しに関する提言を行なう「業務改善提案」と、日頃お客さまのために実施している工夫等を社内に紹介する「サービス向上提案」に分かれています。

「業務改善提案」については、該当業務の担当部署が内容を確認のうえ対応策を検討するなど業務改善に活かすとともに、改善の実施状況あるいは今後の実施予定等について提案者に回答しているほか、社内のイントラネットに開設した「MOT提案システム」を通じて全社に開示しており、提案内容や業務改善への取組状況に関する情報を従業員同士が共有できる仕組みとなっています。

「業務改善提案」については、2006年5月末時点で、担当部署から325件の回答があり、このうち、すでに改善（部分的な改善を含む）を実施済み、または実施が決定している事項が38件あり、順次、改善に向けて検討しています。

日頃お客さまと直接対応している従業員が、お客さまの声をお伺いし、お客さまの立場に立って行なう提案として、今後、さらに活発な活動にしていきたいと考えています。

(業務改善提案の受付状況)

月	提案内容	受付件数
4月	・新契約募集関連	15件
	・保険料払込手続関連	26件
	・アフターサービス関連	105件
	・保険金・給付金関連	15件
	・その他	22件
	合 計	183件
5月	・新契約募集関連	32件
	・保険料払込手続関連	45件
	・アフターサービス関連	136件
	・保険金・給付金関連	14件
	・その他	103件
	合 計	330件

(2006年5月末時点)

(業務改善提案の具体例)

提案内容

- ・年金のご請求手続きにおいて、お客さまの生存確認に必要な公的書類の提出を省略できる取扱いに関し、現状では、支社の店頭のみを取扱いとなっているが、お客さまの利便性を考慮し、営業所の店頭にご来店いただいた際にも取扱いができるようにしてほしい。

回答内容

- ・2006年5月より、所定の条件を満たす場合は、営業所の店頭における年金受取人の生存確認、および営業職員等による年金受取人の生存確認の取扱いを開始しました。

提案内容

- ・お客さまから、ライフアカウントL.A.の更新後の保険料について照会を受けた際は、自分で計算して口頭で回答していますが、PC端末等で資料が自動で作成されるようなシステムがあれば、速やかにお客さま対応ができると思います。

回答内容

- ・2006年6月より、PC端末上で「ご契約内容確認書」を作成できるようにシステム改訂を行っており、その確認書には、契約内容や保障内容とともに更新後の合計保険料も記載されています。

提案内容

- ・本社からお客さまに直送されている満期保険金請求書をお預かりすることがありますが、署名記入欄のところに折れ線がついており、記入しづらいとの声をよく聞きます。署名記入欄に折れ線がかからないような折り方で請求書を封入した方が良いと思います。

回答内容

- ・MOT提案として改善に取り組みたいと思います。折り位置を変更しても、お客さまの住所・氏名が、封筒の窓あき部分に表示されるように請求書のレイアウトや全体の印字位置を変更するシステム改訂が必要になりますので、2006年11月改訂を目処に実施します。

(5) お客様の声推進諮問会議の開催

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービス向上のための諸施策に迅速かつ適切に反映させるため、2005年4月に「お客様の声推進諮問会議」を設置しました。

この会議では、消費者問題に高い見識を持つ社外の専門家3名を委員としてお迎えし、当社の業務運営のあり方やお客さまサービス向上のための改善策等について、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営の改善に反映させています。

これまでに10回開催しており、お客さま対応窓口の整備、お申し出(苦情)への対応、お客さまとのコミュニケーション等について、厳しいご意見等をいただきました。

(設置概要)

設置日	・2005年4月11日
諮問者	・松尾憲治 (社長)
社外委員	・鈴木正慶氏 (中部大学経営情報学部教授) [議長] ・篠崎悦子氏 (ホームエコノミスト) ・上條典夫氏 (電通消費者研究センター局長)
社内委員	・福家聖剛 (取締役・「お客様の声」統括部担当) ・若狭一郎 (取締役・営業企画部担当) ・前田茂博 (執行役員・事務サービス企画部担当)
開催頻度	・原則として年8回開催
主な役割	・会社に寄せられた「お客様の声」およびお客様の声を代弁する「従業員の声」の調査・分析結果等に関する評価と社長への提言 ・契約者保護およびお客さまサービス向上の観点から会社が実施する諸施策・サービス等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 ・お客さまあて諸通知・文書およびお客さま対応に関する各種資料・マニュアル等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 ・契約者保護・利便に直接的に関わる担当部の運営方針、重点実施事項、およびその実施状況に関する評価と社長への提言 ・その他社長からの諮問事項に関する社長への提言
事務局	・主担当：「お客様の声」統括部 ・副担当：事務サービス企画部・営業企画部・企画部

(2006年4月3日現在)

(社外委員からのご意見等に基づく改善事例)

お客さま対応窓口の整備

「コールセンターにも専門的に相談に乗ってくれる、苦情の場合は責任をもって最後まで解決にあたってくれるという窓口が必要ではないか。」

⇒ 会社の制度や本社の対応等に関するお客さまからのお申し出(苦情)に対して、迅速かつ的確に対応する観点から、従来から配置していた担当者に加えて、専任の担当者(サービスコンサルタント)を配置〔2005年8月〕

「コミュニケーションセンターの「顔の見えない窓口」化を払拭するためには、より機能を充実させて積極的にお客さまにPRしていくべき」

⇒ コミュニケーションセンターにフリーダイヤルを導入〔2006年3月〕

お申し出(苦情)への対応

「お支払いできなかったお客さまの声を専門的に受け付ける窓口を設けてはっきりさせるとか、窓口として表には出さないまでも、そういう姿勢で取り組む必要があるのではないか。」

⇒ 保険金・給付金のお支払いに関するご照会・ご不満に専門スタッフがお応えする「支払相談室」を設置〔2005年12月1日付〕

「異業種企業の消費者対応窓口を訪問して、お客さまサービス部門の位置付けの高さに驚いたとの発表がありましたが、一般的に消費者対応部門の位置付けが強力なところほど良い企業です。」

⇒ お客さまサービス部を改編して「お客さまの声」統括部を新設し、お客さまのお申し出等からの問題発掘、経営改善への提言機能を強化〔2005年12月1日付〕

お客さまとのコミュニケーション

「約款は以前から難しいと言われているが、約款に掲載されている「主な保険用語のご説明」等についても、お客さまの立場に立って、内容や表現をわかりやすくした方が良い。」

⇒ 「ご契約のしおり」について、インデックスと目的別の目次を追加してわかりやすくするとともに、「主な保険用語のご説明」について、用語の追加、説明内容の見直し等を実施〔2006年4月〕

「家電商品でも何でも取扱説明書というものがあって大変に重要です。ですから、生命保険の場合も説明書はわかりやすく充実させていく必要があると思います。」

⇒ 契約締結時の説明責任を果たすための諸対応(重要事項説明書の改訂、告知書の複写化、重要書類のパッケージ化等)を実施〔2006年4月〕