

「お客さまの声」白書 2007

～「お客さまを大切にできる会社」の実現を目指して～

2007年6月

明治安田生命保険相互会社

ご挨拶

当社は、2005年に、不適切な保険金等の不支払い、保険募集上の法令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等により、二度にわたる行政処分を受けました。お客さまに多大なご迷惑・ご心配をおかけするとともに、社会の信頼を損ねる結果を招いたことを厳粛に受け止め、2006年1月に「明治安田再生プログラム」を策定し、2006年度も引き続き再発防止ならびに抜本的な経営改革に向け、全力で取り組んでまいりました。

一方で、2001年度から2005年度までの5年間に保険金・給付金の支払事由が発生した案件約260万件を対象に、2005年9月より継続的に調査・点検を実施してきたところ、事務ミス等によりお支払金額が不足していた案件や、追加的にお支払いできる可能性が推測されるもののお客さまへのご案内が不十分であった案件が多数あることが判明しました。

お客さまならびに関係者の皆さまにご迷惑・ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、お支払いできることが確認できた案件については、速やかにお支払いしてまいります。

「明治安田再生プログラム」は、「中期経営計画」および「新風土創造『MOTプロジェクト』」を内容として、お客さまからの信頼回復を最大の目標とするもので、「お客さまを大切にできる会社」の実現を目指し、「お客さまに安心をお届けできる会社」「お客さまの声を大切にできる会社」「社会に開かれた会社」になることを取り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）。

この「お客さまの声」白書は、「明治安田再生プログラム」に基づく取り組みの一環として、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り組み状況のご報告を目的として、昨年度より作成・公表しているものです。

当社では、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、「お客さまを大切にできる会社」の実現を目指し、さらに努力を重ねて改善の実績を積み上げてまいりますので、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。



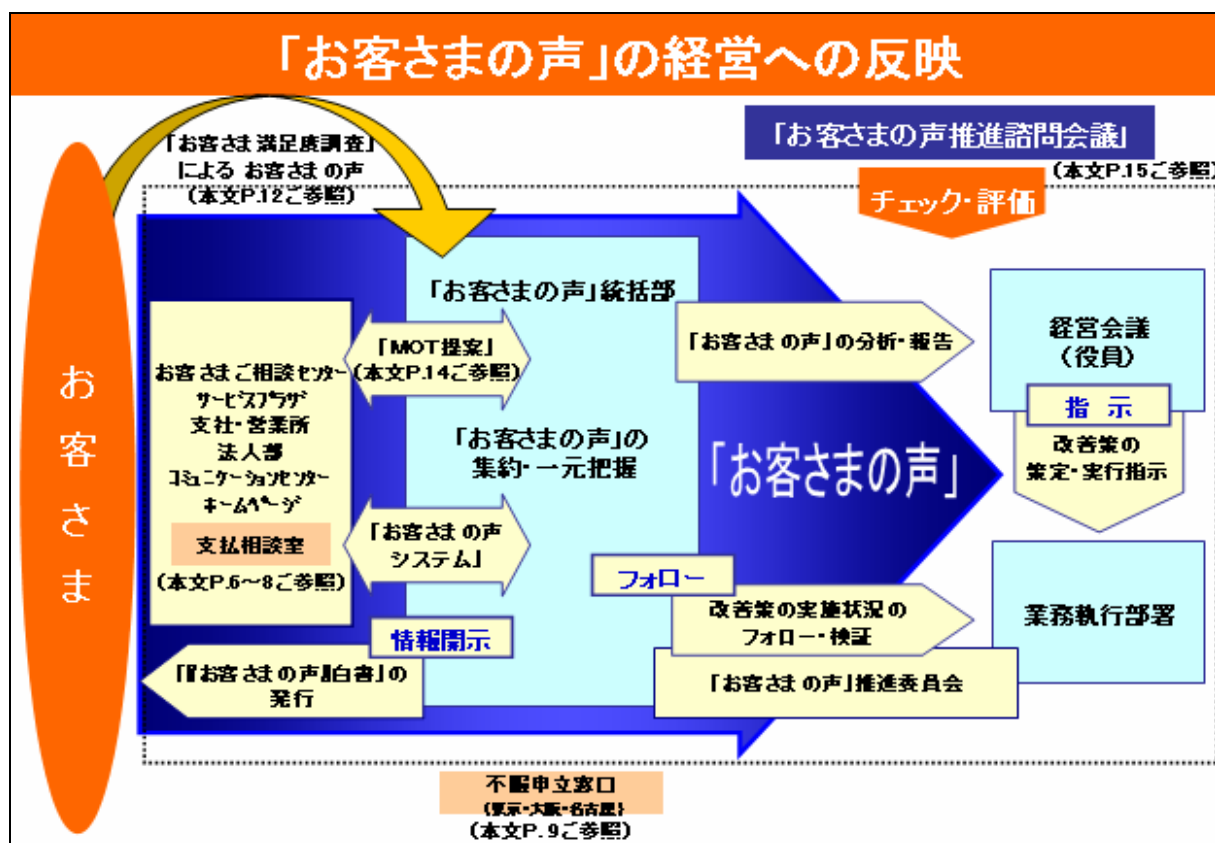
社長 松尾 憲治

目次

<u>1. はじめに</u>	P. 4
<u>2. 「お客様の声」を経営改善に活かすための取組み</u>	P. 6
(1) お客様からのお問い合わせ窓口の整備・充実	P. 6
(2) お客様懇談会の開催	P. 11
(3) お客様満足度調査の実施	P. 12
(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. 15
<u>3. お客様からのお申し出(苦情)受付状況</u>	P. 17
(1) お申し出(苦情)件数	P. 17
(2) お申し出(苦情)事例	P. 20
<u>4. お客様満足度調査の結果</u>	P. 22
(1) 「総合満足度調査」結果	P. 22
(2) 「手続き局面に応じた満足度調査」結果	P. 34
(3) 「法人顧客アンケート」結果	P. 44
<u>5. 「お客様の声」を反映した業務改善事例のご紹介</u>	P. 51
(1) 保険金・給付金をもれなくお支払いするための取組み	P. 51
(2) 手続窓口	P. 54
(3) 商品開発	P. 54
(4) 加入手続き	P. 54
(5) 保険料の払込手続き	P. 55
(6) 保全手続き	P. 55
(お問い合わせ窓口)	P. 57

1. はじめに

当社は、「お客さまを大切にする会社」の実現を目指して取り組んでいる明治安田再生プログラムの大きな柱の一つとして、「お客さまの声」を経営に反映させることに努めています。現在の態勢は以下のとおりです。



（「お客さまの声」の集約・一元把握）

お客さまから全国の支社・営業所、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「お客さまの声システム」を通じて集約・一元把握しています。とくに、当社ではお申し出のうち「不満足の説明があったもの」を苦情と定義し、より重要なものとして取り扱っています。

また、お申し出からだけでは把握できないご意見・ご要望を広く集めるために、「お客さまの声」を当社からお伺いする「お客さま満足度調査」を2006年3月より継続的に実施しています。

さらに、お客さまと身近に接する営業現場の従業員を中心に、全員が日常業務に関してお客さまの目線で気付いたことを提案する取組みである「MOT^(*)提案」活動を2006年4月から展開し、従業員の声を「お客さまの声」を代弁するものとして集約しています。提案に対しては、業務を主管する部署が内容を検討し、提案に対する回答・改善を実施しています。

(*) 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

加えて、ご契約者にご出席いただき、直接ご意見・ご要望をいただく「お客さま懇談会」を毎年全国の支社で開催しています。２００６年度からは各地の消費生活センターからもご参加(陪席)いただいています。

(「お客さまの声」に基づく業務改善取組み)

これらにより集められたさまざまな「お客さまの声」は、経営層に対し定期的に報告するとともに、その内容を分析して業務改善取組みにつなげています。

具体的には、「お客さまの声」にかかわる部門横断組織である「お客さまの声」推進委員会および経営会議において、改善策を検討し、全社においてその推進を行なっています。

(改善策をお客さまの視点で考える取組み)

また、当社の業務運営のあり方やサービス向上のための改善策等について、社外の専門的見地からのご意見を取り入れるため、社長直轄の諮問機関として消費者問題に高い見識をもつ社外の専門家３名を委員に加えた「お客さまの声推進諮問会議」を２００５年４月に設置し、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただいております。

以下、この白書では、こうした態勢の運営状況、具体的に寄せられた「お客さまの声」および業務改善の取組み状況についてご報告いたします。