

## 5. 「お客さまの声」を反映した業務改善事例のご紹介

お客さまからの苦情、満足度調査およびMOT提案などの「お客さまの声」をもとに、業務の改善に取り組んでおります。

2006年度は、保険金・給付金をもれなくお支払いすることや、お手続きをわかりやすく簡便にすることを目指した改善を中心に取り組みました。以下、主な業務改善事例をご紹介します。（苦情を反映したものは【苦】、満足度調査を反映したものは【満】、MOT提案を反映したものは【M】と表記）

### （1）保険金・給付金をもれなくお支払いするための取組み

保険金・給付金をもれなくお支払いするために、以下の視点から改善に取り組みました。

- ・ご加入いただいている契約の保障内容の説明を充実する
- ・保障内容ごとにお支払いする場合・お支払いできない場合の説明を充実する
- ・請求手続きについての情報提供を充実する
- ・お支払いできる可能性のあるものをお調べしてもれなくご案内する
- ・お支払いできない場合の説明を充実する

#### （ご加入いただいている契約の保障内容の説明）

ご加入時に使用する説明資料、年1回ご契約者にお届けする契約内容についてのお知らせおよびご照会を受けた時にお渡しする説明資料を改訂しました。

#### （お客さまの声）

「加入時の設計書をみても保障内容がよくわからない」

「現在の保険料内訳や保障内容が知りたいので、契約内容がわかるものを送ってほしい」

- ・「ライフアカウントL. A.」の保険設計書（契約概要）について、記載事項のレイアウト、しくみ図、保険料表示等を、読みやすさ・わかりやすさの観点から改訂しました。【苦・満・M】
- ・「ご契約のしおり 定款・約款」について、「主な保険用語のご説明」掲載用語の充実、わかりにくい専門用語の平易な言葉への言い換え、文字サイズの拡大、表紙のインデックス・目的別目次の導入等、読みやすさ・わかりやすさの観点から改訂しました。【苦・満・M】
- ・保険設計書（契約概要）・「特に重要なお知らせ」・告知書控え・生命保険証券・「ご契約のしおり 定款・約款」等の重要書類をまとめて収納する「重要事項説明ファイル」をご加入時にお客さまへお渡しし、大切に保管していただくようにしました。【満】
- ・「ご契約内容のお知らせ2006」冊子について、冊子サイズをA5からA4版に変更するとともに1契約見開き2ページに拡大して見やすくし、主契約・特約ごとの保険期間・保険料払込期間・お支払事由等についての記述を詳しくしました。【苦・満・M】
- ・保障内容等についてのご照会に応じてお客さまにお渡しするご説明資料「ご契約内容確認書」の作成対象契約を拡大しました。【苦・M】

#### (お支払いする場合・お支払いできない場合の説明)

支払事由がわかりやすい商品を開発するとともに、お支払いする場合・お支払いできない場合について記載したお客さまへの説明資料を改訂しました。

#### (お客さまの声)

##### 「保険会社の決めた手術しか給付金が支払われないなんて聞いていない」

- ・従来の手術保障の支払対象に「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」を加えた、支払事由がわかりやすい「新・手術特約」を発売しました。【苦・M】
- ・「保険金・給付金のご請求について」冊子を改訂し、お支払いする場合・お支払いできない場合の具体的事例を追加するとともに、手術保障特約におけるお支払いする手術とお支払いできない手術の例を新設しました。【苦】
- ・「保険金・給付金のご請求について」冊子を新契約ご加入時に必ずお客さまにお渡しするようにしました。同冊子はホームページにも掲載しています。【苦】
- ・「ご契約のしおり 定款・約款」を改訂し、保険金・給付金をお支払いする場合・お支払いできない場合の具体的事例を記載しました。【苦】

#### (保険金・給付金のご請求手続に関するお知らせ)

「保険金・給付金のご請求について」「明治安田生命からのお知らせ」等に、保険金・給付金のご請求手続に関する項目を新設・改訂しました。

#### (お客さまの声)

##### 「給付金請求書を営業所まで持参したが2回も再提出させられた。手続きがわかりづらくて困っている」

- ・ご加入時にお渡しする「特に重要なお知らせ」およびライフアカウントL.A.のご契約者に毎年お届けしている「ハッピーレポート（年次報告書）」を改訂し、保険金・給付金のご請求手続に関する項目を新設しました。【満】
- ・「明治安田生命からのお知らせ 2007」を改訂し、保険金・給付金のご請求手続に関する項目を新設する予定です。(2007年9月)【満】
- ・「ご契約のしおり 定款・約款」および「保険金・給付金のご請求について」の保険金・給付金のご請求手続に関する項目をわかりやすく改訂しました。【苦・満】
- ・(団体保険) ご契約者である団体の保険ご担当者向けに、請求時の留意事項・チェック項目等をわかりやすく記載した「請求手続きガイド」を作成・配付しました。これら内容に加えて、お支払いできる可能性のあるご契約について請求をご案内できる機能があるインターネットサービス「ご請求ガイダンス機能」のご利用ができる団体を順次拡大しています。【満】
- ・(団体保険) 保険金・給付金請求について、ご契約者である団体の保険ご担当者やご加入者から、照会・相談を受け付ける「ご請求相談センター」のご利用ができる団体を順次拡大しています。【満】

### (請求に関するご案内)

入院・手術などについてのご連絡内容に応じて、お支払いできる可能性のあるものをお調べしてもらえなくご案内するとともに、お支払いが完了した後についても、将来追加してお支払いできる可能性がある場合には追加してご案内しています。

#### (お客様の声)

**「診断書の取り付けにもお金がかかるため、事前に支払可能かどうか判断してほしい」**

**「胃潰瘍と糖尿病で入院したが、成人病としての給付金が支払われていない」**

- ・給付金のご請求手続をご案内する際に、傷病名・手術内容等により、支払可否に関する情報をご提供し、お支払いできる可能性のある給付金等をもれなくご案内する新「給付金ご請求のご案内」作成システムを全国の営業所に展開しました。【苦・満・M】
- ・コミュニケーションセンターでは、給付金請求手続をご案内する際に、ご請求に必要な事項をもれなく確認させていただくよう電話応答システムを改訂しました。【苦】
- ・お客さまにもれなく保険金・給付金のご請求をご案内するための営業担当者教育を充実しました。【苦】
- ・給付金請求書について、「給付原因」欄および「請求する給付金」欄を廃止し、傷病名や保障内容がわからない場合でも包括的にご請求していただけるように改訂しました。  
【満・M】
- ・支払可否判断に必要な事項をすべて診断書にご記入していただくために、主治医向けの診断書記入例を改訂しました。【苦・満】
- ・「給付金お支払明細書」を改訂し、お支払いした給付金額の計算基準となる単位（日・割・倍・回）を、個々の特約ごとにわかりやすく表示しました。【苦・満・M】
- ・通院給付金など将来追加してお支払いできる可能性がある場合には、お支払明細書にご請求のご案内メッセージを掲載する予定です。(2007年12月)【苦】

### (お支払いできない場合の説明)

保険金・給付金のお支払いに関する専門窓口として、「支払相談室」「不服申立制度」を運営しています。

#### (お客様の声)

**「手術給付金について支払非該当となったが、営業所の説明では納得できなかった」**

- ・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に対して、専門スタッフがご相談に応じる「支払相談室」を運営しています。【苦】(本誌8ページ記載)
- ・保険金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は、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」を運営しています。【苦】(本誌9ページ記載)

## (2) 手続窓口

(お客様の声)

「インターネットから契約者貸付の返済が可能なら、携帯電話からも返済可能にしてほしい」

- ・「明治安田生命カード」をお持ちのお客さまは、セブン銀行のATMで、ご契約者貸付・ご契約者貸付の返済等の手続きができるようになりました。【苦・M】
- ・「明治安田生命カード」をお持ちのお客さまは、NTTドコモに加えauおよびソフトバンクの携帯電話から、ご契約者貸付・積立配当金の引き出し等の手続きができるようになりました。【苦】
- ・当社ホームページから、生命保険パンフレットのご請求および保険見積もり依頼ができるようになりました。【満・M】
- ・ご勤務先のイントラネットを通じて、お手続きやご相談ができる「明治安田生命サービスサイト」をご利用いただけるようになりました。ご利用できる企業は順次拡大中です。【満】

## (3) 商品開発

(お客様の声)

「子どもの将来を考えて年金に加入させようとしたが利率が良くない。外資系の保険会社に負けないような商品を開発してほしい」

- ・受取年金額が充実するよう設計した生存保障重視型の個人年金保険「年金ひとすじ」を発売しました。【苦・満】
- ・一生涯の保障と長期的な資産形成を同時に確保したいというお客さまが簡単なお手続きでご加入できる一時払終身保険「エブリバディ」を発売しました。【苦・満】
- ・7つの生活習慣病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中・糖尿病・高血圧性疾患・慢性腎不全・肝硬変）と介護の保障をわかりやすくパッケージした「ライフアカウントL. A. Double『7ガード』」を発売しました。【苦・満】

## (4) 加入手続き

(お客様の声)

「団体保険に加入している者が退職した後の保障を準備できるというので、手続き書類（加入申込書）をもらって見ているが、手続き書類の文字は小さくてわかりづらい」

- ・裏面に記入見本を印刷していた団体扱い保険のご加入申込書を改訂し、A3サイズ見開きとして申込書と見本を左右に並べるとともに、記入誤りが多い欄はご記入にあたっての説明をわかりやすくしました。【苦】

## (5) 保険料の払込手続き

(お客様の声)

「商品別の保険料の内訳がわかるようにしてほしい」

- ・ご加入者の保険料を団体が一括してお支払いいただく場合の保険料払込案内を改訂し、団体の保険ご担当者による保険料管理を容易にする観点から、保険商品別明細欄を新設しました。【苦】
- ・在職中は団体保険で退職後は個人保険に移行する商品について、退職後の保険料支払いが不要となるように、退職時に保険料を一括して前納いただくことができるようになりました。【苦】

## (6) 保全手続き

(手続きに関する説明書類)

(お客様の声)

「自分が支払ったお金を受取っているだけなのに税金を払わなければいけないのか。税務上の必要経費を計算する方法について知りたい」

- ・個人年金開始手続きに関する説明書類および満期保険金受取手続きに関する説明書類に、税務上の取扱いなどお客さまにとって重要な関連情報の記載を充実しました。【苦・M・満】
- ・特約更新手続きに関する説明書類に、特約が更新できなくなってしまう場合等ご契約者にとくにご注意くださいに関する注意メッセージを目立つよう改訂しました。【苦・M】

(手続請求書)

(お客様の声)

「祝金請求書の指定口座記入欄をわかりやすく改善してほしい」

- ・祝金請求書の振込指定先欄に保険料振替口座をあらかじめ印字して、変更ある場合のみご記入いただくよう改訂しました。【苦・満・M】
- ・満期・祝金請求書について、ご契約者住所をあらかじめ印字して、変更ある場合のみご記入いただくよう改訂しました。【苦・満・M】

(記入見本)

(お客様の声)

「名義変更請求書を郵送してもらったが、記入方法がわからなかった」

- ・手続請求書記入事項の記入誤り・記入もれが多い名義変更手続きについて、請求書記入見本を作成してご記入方法をわかりやすくご説明しました。あわせて、手続に関する説明書類を改訂し、ご提出が必要な公的書類をわかりやすくしました。【苦・満・M】
- ・個人年金開始請求書の記入見本について、二色印刷、文字拡大、重要事項のゴシック表示等、ご記入者の年齢にあわせた改訂を行いました。【苦・満】

**(提出書類の省略)**

**(お客様の声)**

**「契約者貸付の手続きの際に提出した証券が、まだ返送されていない」**

- ・主契約の減額更新手続きについて、保険証券提出を省略できるようにしました。【苦】
- ・ご契約者貸付等手続きについて、本社・支社店頭でご契約者が手続きする場合は、保険証券提出の省略および認印によるご請求ができるようにしました。【苦】
- ・保険料払方変更・口座変更手続きについて、ご契約者以外の口座に変更する場合も保険証券提出を省略できるようにしました。【苦】
- ・「明治安田生命カード」の暗証番号照会について、保険証券提出を省略し「明治安田生命カード」の提示と認印で照会できるようにしました。【苦】

**(手続完了通知)**

**(お客様の声)**

**「借りている金額をすべて返済したいと申し出て貸金を全額返済したのに、その後もご用立て金額があるという通知が届く。どういうことか」**

- ・ご契約者貸付手続きの完了通知に、保険料自動振替による貸付金がある場合は、保険料自動振替貸付残高も記載するようにしました。【苦】
- ・「明治安田生命カード」を利用したご契約者貸付・積立配当金引き出し等について、手続完了通知を送付するようにしました。【苦・M】