

3. 「お客さまの声」を反映した業務改善事例

お客さまからの苦情、お客さま満足度調査、お客さま懇談会およびMOT提案などの「お客さまの声」をもとに、継続的に業務改善に取り組んでおります。

2007年度は、確かなお支払いをするための取組みや、契約内容をより正しくご理解いただけるようにするための取組みを中心に業務改善を実施しました。

確かなお支払いをするための取組みでは、お客さまの視点に立って、「ご提出いただく書類」などについて丁寧にご案内し、「お支払いできる可能性がある保険金・給付金等」を漏れなくご案内することを業務運営の基本方針の1つとして明確に掲げ、お支払漏れ・ご請求案内漏れの再発防止に努めています。

また、契約内容をより正しくご理解いただけるようにするための取組みでは、お客さまへお渡しするご案内やお知らせ、また手続書類等をお客さまにとって「見やすく、使いやすく、わかりやすい」ものとなるように工夫をしています。

●主な業務改善事例

(1) 確かなお支払いをするための取組み	(P. 20)
<保険金・給付金のお支払い漏れをなくすためのシステム改訂>	(P. 20)
<保険金・給付金のご請求に関する情報提供の充実>	(P. 21)
<保険金・給付金のご請求手続きの改訂>	(P. 22)
(2) 契約内容をより正しくご理解いただけるようにするための取組み	(P. 23)
(3) 照会・手続窓口の利便性向上に向けた取組み	(P. 26)
(4) 手続方法や手続完了のお知らせに関する取組み	(P. 28)
(5) 手続書類に関する取組み	(P. 30)
(6) 商品開発に関する取組み	(P. 31)

※次ページ以降の「お客さまの声」で、【苦情】は「苦情」、【満足度】は「お客さま満足度調査」、【懇談会】は「お客さま懇談会」でのご意見、【MOT】は「MOT提案」を意味します。

(1) 確かなお支払いをするための取組み

<保険金・給付金のお支払い漏れをなくすためのシステム改訂>

- 手術名のみで手術給付金支払可否を照会できる「給付金手術情報照会」システムを全国展開し、お客さまからのご照会に迅速にお応えできるようにしました。
(2007年4月)
- お支払いできる可能性がある保険金・給付金を漏れなくお支払いするために、お申し出以外に他のご契約がないか検索するシステムを改訂し、ご請求時に同時にご案内できるようにしました。(2007年10月)
- 通院給付金など追加してお支払いできる可能性がある場合に、お支払明細書にご請求のご案内メッセージを掲載しました。(2007年10月)

改善までの主なプロセス

- ・ 2006年6月の新「給付金ご請求のご案内」作成システムの展開後も、「お客さまの声」推進委員会で、その後の苦情等お客さまの声を集約・分析し、さらなる機能拡充に向けたシステム開発について業務主管部中心に検討しました。(2006年12月)
- ・ お客さまの声推進諮問会議で、保険金等のお支払いに関する再発防止に向けた取組みについて、社外委員から「ご請求等お客さまに対するご案内を確実に行ない、お客さまからの請求漏れをなくすべきである。」とのご意見をいただき、対応を検討しました。(2007年5月)

お客さまの声

【苦 情】死亡保険金請求の際にひと言、入院給付金等の請求についても確認してほしかった。

【MOT】給付金請求時に手術名で支払可否を事前に照会すると「診断書にて査定」という回答がよくあるが、診断書料はお客さま負担なので、明確な答えを希望される。診断書がなくてもある程度の明確な答えを出せるようなシステムを開発してほしい。

【MOT】死亡保険金請求時に名寄せ契約欄があれば、他契約の支払漏れがなくなると思う。

<保険金・給付金のご請求に関する情報提供の充実>

- 冊子「保険金・給付金のご請求について」に漏れなくご請求いただくためのチェックポイントを記載したページを新設するとともに、お支払いできる場合とできない場合の具体的事例の追加や手術給付金のお支払い対象・対象外の手術名を掲載しました。(2007年4月)
- 「ライフアカウント L.A.」のご契約者あてに年1回お届けしている年次報告書「ハッピーレポート」に、ご請求からお支払いまでの手続きやお問い合わせ窓口のご案内を記載しました。また、「メディカルアカウントm.a.」のご契約者あてにお送りしている「m.a.レポート」にも、同様の内容のご案内を同封しました。(2007年5月)
- 「明治安田生命からのお知らせ2007」に同封している冊子「ご契約者のみなさまへ」に「保険金・給付金のご請求に関するご案内」を掲載しました。(2007年9月)

お客さまの声

【苦情】骨折して入院したので給付金を請求しようと思ったが、どこに連絡すればよいかわからなかった。いざというとき、給付金の請求方法や連絡先がわかるように、保険会社はもっと情報提供すべきだ。

【懇談会】「保険金・給付金のご請求について」は事例を豊富にしてほしい。

【懇談会】扁桃腺の手術で給付金が出なかった経験があるが、どの手術の場合非該当となるのかわからない。

- 支社・営業所等で、お客さまからの給付金ご請求受付時や給付金請求書類お届け時に活用する「給付金請求時チェックシート」を作成し、ご請求のご案内をより確かに実施するようにしました。(2008年4月)

お客さまの声

【苦情】通院の特約が付加されているのに、手術給付金の支払いのみで通院給付金は支払われなかった。担当者がまとめて請求手続きをしてくれていると思っていたのに。

【懇談会】入院給付金の請求は自己責任だと言われるが、入院・通院した後の請求について会社としてのチェックはしないのか。

- 団体保険の事務ご担当者向けに保険金・給付金請求手続きを解説した「請求手続きガイド」を改訂し、請求受付時の確認事項や請求書類について、よりわかりやすくしました。(2008年1月)

お客様の声

【MOT】「請求手続きガイド」の「お受取人について」の項目に、受取人が「労働基準法準用」の場合の取扱いについての記載を追記してほしい。

<保険金・給付金のご請求手続きの改訂>

- 診断書(原本)をご提出いただいてお支払いの対象とならなかった場合は、診断書費用相当額を負担するようにしました。(2008年4月ご請求分より)
(注) 当社所定の要件を満たす必要があります。

お客様の声

【苦情】給付金支払非該当があるとは思わなかった。こんなことなら請求しなければよかった。診断書代を返してほしい。

【満足度】入院証明書の金額が高いので、負担してくれるとうれしい。

【懇談会】診断書費用が支払われないのか。

【MOT】給付金支払非該当時の診断書取得費用を請求者に返還してほしい。

- 被保険者が未成年の場合やファミリー保障特約で給付金総額10万円以下の場合、続柄の記載がないカード式健康保険証のコピーでもご請求いただけるようにしました。(2007年10月)

お客様の声

【苦情】子どもが通院したので給付金を請求したところ、健康保険証に続柄の記載がないので続柄がわかる住民票を提出してほしいと言われたが、住民票を取るのには、手間も手数料もかかる。

【MOT】ファミリー保障特約の給付金請求の際、住民票の提出に代えて続柄記載のある健康保険証で手続きができるが、昨今は続柄記載のないカード式健康保険証が増えているため、請求方法を見直してほしい。

(2) 契約内容をより正しくご理解いただけるようにするための取組み

○ 毎年ご契約者あてに発信する「明治安田生命からのお知らせ」をわかりやすく改訂し、ご契約内容のお知らせを充実しました。(2007年9月)

- ・ 保険料についてお払込みいただいている期間とお払込みいただく期間を年月表示し、前納いただいている保険料の状況などをわかりやすく記載しました。
- ・ 特約の保障内容や金額の記載をわかりやすくしました。
- ・ 年金受取開始後契約について、年金型・種類・開始日などを記載しました。
- ・ 「ご契約者のみなさまへ」に用語説明やQ&Aを掲載しました。

※なお、「明治安田生命からのお知らせ」は、「お客様の声」を反映させ、今後も継続して改訂してまいります。

改善までの主なプロセス

- ・ 「明治安田生命からのお知らせ2006」に綴じ込んだ「ご意見ご要望ハガキ」で寄せられた「お客様の声」をもとに、2007年度版での改善取組みについて、業務主管部中心に検討しました。(2006年9月～)
- ・ お客様の声推進諮問会議で、社外委員に検討結果を反映させたサンプルを見ていただき、「見やすく読みやすくなった。」という感想とあわせて、「ページの表示形式を統一した方がよい。」とのご意見をいただき、改善に反映させました。(2007年7月)

お客様の声

【苦情】年金受取開始後の年金契約も有効なのだから、年金証書番号だけでなく契約内容も記載すべきだ。

【苦情】一般消費者には記載されている言葉(保険用語)がわかりにくい。

【苦情】万円単位が省略されている。また、〇〇.〇〇万円という表記はわかりにくいし誤解をまねく。

○ わかりやすい「約款」の作成に取り組みました。(2007年6月)

- ・ 給付金をお支払いできない場合等の説明をイラストでわかりやすくしました。
- ・ わかりやすい見出しを付けることにより、目的箇所を探しやすくしました。
- ・ 図表等の活用、専門用語のわかりやすい言葉への言い換え、文字の拡大などの改訂を実施しました。
- ・ 補足的な部分を「備考」として欄外に分離し、本文は中心的要素のみに絞り、読みやすくしました。
- ・ 「別表」「所定の書類」などと表記している事項について、冊子中の対応する説明箇所を明示するなどの対応を行ないました。

※「女性医療保険 才色健美」の約款から改訂し、他の商品についても順次改訂を実施してまいります。

お客様の声

【苦情】 契約の内容がわかりづらい。もう少しわかりやすくしてほしい。

【懇談会】 約款はもっと大きな字で読みやすくないか。法的に万全を期すためなのはわかるが、契約者にとっては全く読む気にならない。大事なところは太文字で簡潔明瞭に表示する努力が必要ではないか。保険会社サイドの立場ではなく契約者の立場に立って見直す努力が業界全体で必要なのでは。

【MOT】 お客さまより、定款・約款の部分が理解しづらい表現になっているのでわかりやすい表現にし、重要な部分は見出しなどをつけてほしいとのご意見をいただいた。改善をお願いしたい。

【MOT】 定款・約款はどこに何が書いてあるのか探すのも大変だ、とお客さまから言われることがある。約款の索引を読みやすい大きさにしてほしい。

○ 「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」について、注意すべき事項、重要な事項の記載箇所がわかるように表示しました。(2007年4月)

お客様の声

【苦情】 「特に重要なお知らせ」に記載していると言われたが、記載の字が細かすぎて見落としてしまう。

【懇談会】 「特に重要なお知らせ」は法律的な書き方で、一般の人には難しいのではないか。

○ 保険設計書（契約概要）表紙、商品パンフレットをわかりやすく、見やすく改訂しました。（２００８年１月）

- ・ 表を積極的に活用し、見やすいレイアウトに変更しました。
- ・ 制限事項（主な給付について「お支払いできない場合」の例示等ご注意いただきたい事項）などについては、専用表示エリアを設け、目立つように工夫しました。
- ・ 文字を拡大し、補足説明や制限事項の表示項目を拡充し、わかりやすく変更しました。
- ・ 保険設計書（契約概要）の表紙および表紙裏面には、イメージ写真や商品ラインナップを記載していましたが、「ご契約のしおり 定款・約款」や「注意喚起情報」などへのご案内や、基本的な制限事項の説明を記載し、より多くの情報を提供するように改訂しました。

お客様の声

【苦情】「保険設計書・パンフレット」の説明について、わかりにくかったので、説明をくわしくしてほしい。

【懇談会】パンフレットのわかりやすさ、字の大きさ・重要事項等の対応は、今後もっとわかりやすくなるようお願いしたい。

【MOT】設計書表紙裏面の記載文字が小さくて読みにくいと言われた。とくに、年配のお客さまには見る気がしないと言われ、不評である。

○ 「特別条件付契約のしおり」について、図解も加え、条件ごとの注意事項や具体的適用事例の説明を充実させ、わかりやすく改訂しました。（２００７年６月）

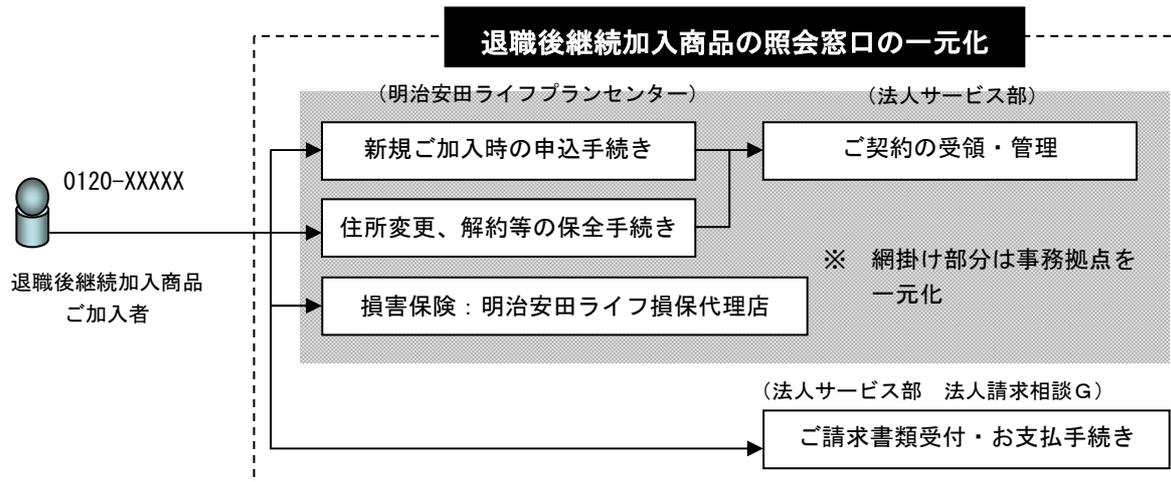
お客様の声

【苦情】「特別条件付契約のしおり」の文章がわかりにくい。

【MOT】「特別条件付契約のしおり」が、お客さまに説明しにくい。もう少し事例や図を活用して、わかりやすいつくりしてほしい。

(3) 照会・手続窓口の利便性向上に向けた取組み

- 在職中の団体保険から、退職後に個人保険に加入する商品（退職後継続加入商品）のご加入者を対象とした照会・手続窓口を明確にするため、明治安田ライフプランセンターに一元化しました。（2008年3月～）
 - ・ 退職後継続加入商品の各種お問合せ用の共通フリーダイヤルを設置しました。
 - ・ 事務拠点をまとめることにより書類の送受先も一元化しました。



改善までの主なプロセス

- ・ 団体保険ご加入者を対象に「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」を実施しました。（2006年10月～11月）
- ・ 「問合せ先がわかりにくい」「加入者あての情報提供や説明が不足している」等のアンケート結果や苦情を集約・分析したうえで、法人市場「声」推進分科委員会で報告・検討し、退職後継続加入商品ご加入者に対する照会窓口と事務対応の一元化に向けた取組みの進捗状況を業務主管部と確認しました。（2007年10月）

お客さまの声

【苦情】請求しようとしたが、すでに退職しているので昔のパンフレットしかなく、いろいろな所に照会してようやく相談センターにたどりついた。

【MOT】在職中の担当窓口である法人部では回答できないこともあり、たらい回しになってしまうケースがある。専用の窓口を設置してほしい。

○ 明治安田生命カードの暗証番号変更のお手続きについて、コミュニケーションセンターへのお電話で変更できるようにしました。(2008年3月)

お客様の声

【苦情】銀行のキャッシュカードは現在の暗証番号がわかればATMで変更可能だが、明治安田生命のカードはできない。インターネット以外で暗証番号変更する方法はないのか。

【MOT】暗証番号の変更という性格上、お客さまご自身が一人で行なえる手段を増やしてほしい。

【満足度】担当営業職員でなくても、コミュニケーションセンターで依頼事項の処理ができるようにしてほしい。

○ ホームページ「ご来店窓口」をリニューアルし、最寄りの駅からご来店窓口までの道順を、地図上に赤い矢印で表示しました。また、最寄りの交通機関として、半径5km以内の駅と半径30km以内の高速道路インターチェンジを掲載するようにしました。(2007年11月)

お客様の声

【満足度】窓口の場所を地図で示してほしい。

(4) 手続方法や手続完了のお知らせに関する取組み

- 失効後復活可能期間が終了した一部のご契約について、ご請求をいただくことなくご契約者口座あてに返戻金を自動送金する取扱いを開始しました。(2008年4月)

お客さまの声

【苦情】わずかな返戻金のために、請求手続きをするのは面倒くさい。失効のまま放っておいてほしい。

【MOT】復活不可能な契約については、本社より通知を発信し、口座引き落としの場合は口座へ返戻金を送金してほしい。

- 出生前にご加入いただいたこども保険の「出生通知」は、健康保険証および母子手帳コピーでお手続きできるようにしました。(2007年9月)

お客さまの声

【MOT】出生確認のために住民票や戸籍抄本などの提出をお願いしているが、母子手帳の該当ページでも確認できるため、公的書類に代えて、母子手帳のコピーで取り扱えるようにしてほしい。

- ご相続人さまが1万円以下の満期保険金・年金・すえ置引出し等をご請求される場合、公的書類の提出を省略し認印でお手続きできるようにしました。(2007年6月)

お客さまの声

【苦情】すえ置となっている満期保険金の残金595円を請求する際、満期保険金受取人がすでに死亡していることを伝えると、「相続人から請求してほしい」という。しかし、必要書類(戸籍謄本、印鑑証明書)を取り寄せるだけで今回の請求額を上回ってしまう。少額の場合、もっと簡便な方法で手続きできないのか。

【MOT】すえ置満期未請求で受取人が既に死亡されており、相続人からの請求になる旨お客さまへ連絡し必要書類をご案内したが、受取額が少額のため戸籍謄本や印鑑証明を揃えるのが面倒と言われてしまう。支払金額が少額の場合は必要書類の省略を検討してほしい。

- 保険料お支払方法が集团扱の法人契約については、一部の集团を除き「集团扱確認書」の提出を不要としました。(2007年9月)

お客様の声

【苦情】集团扱にて個人契約に加入した場合に「集团扱確認書」が必要なのはわかるが、法人契約の場合、契約者が集团そのものなのになぜ提出が必要なのか。

【MOT】集团扱は法人契約の場合でも集团確認書の取り付けが必要だが、法人自身が払込みをするのに集团確認書は必要ないと思う。集团側の担当者からなぜ必要なかと言われることがあるので省略してほしい。

- 在職中の団体保険から、退職後は個人保険に加入する商品(退職後継続加入商品)のご契約者に対して、住所変更・口座変更手続き・解約手続きを完了した時に「手続完了のお知らせ」を発信するようにしました。(2007年10月)

お客様の声

【MOT】解約手続きをした時、解約返戻金があるお客さまには送金通知書が送付され解約を確認できるが、解約返戻金の無い場合には通知されないため、手続きが完了しているかわからない。解約返戻金のない場合でも、解約手続きが完了したことの確認できる通知書をお客さま個人あてに発信してほしい。

(5) 手続書類に関する取組み

- 満期保険金請求書に満期保険金受取人名をあらかじめ印字するとともに、振込指定先欄に保険料振替口座も印字して、変更ある場合のみご記入いただくようにしました。(2008年2月)

お客さまの声

【苦情】満期保険金請求書に自分の署名と捺印をして提出したところ、受取人が違うと言われた。

【MOT】満期保険金請求書に満期保険金受取人名を出力表示すれば誤記入を防止できる。間違っ死亡保険金受取人名を記入してしまう場合がある。

- 「口座振替申込書」を改訂し、銀行用と郵便局用を統合しました。あわせて記入例と記入欄を左右見開きに改訂し、見やすくしました。(2007年4月)

お客さまの声

【苦情】保険料振替口座を銀行から郵便局に変更したいと思って、口座変更の申し出をしたところ、銀行用と書かれた「口座振替申込書」が届いた。郵便局でも銀行でも使える書類にしてほしい。

【MOT】現在の「口座振替申込書」は、銀行用と郵便局用とで区別されているが、共通にしてほしい。契約者宅へ訪問した後にやはり銀行口座ではなく郵便局口座へしたいと言われた場合、再度お時間をとっていただかなければならないため。

- 名義変更請求書の変更理由欄を記入しやすいように記入式からチェック式に変更しました。(2007年4月)

お客さまの声

【苦情】死亡保険金受取人を父から母に変更希望だが、変更理由をどのように記入してよいかわからない

【MOT】名義変更するにあたって、理由を記入いただくが、改印、改姓の理由が離婚等の場合、お客さまに記入いただけない。あらかじめ理由を印字して、該当をレ点チェックするような様式に変更してほしい。

(6) 商品開発に関する取組み

- 従来の手術保障特約の支払対象に「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」を加え、支払事由をよりわかりやすくした「新・手術特約」を開発しました。
(2007年6月)

お客さまの声

- 【苦情】9日間入院し、全身麻酔をして手術を受けた。その際、手術給付金の対象にならなかった。大腸ポリープ切除術のような簡単な手術で給付されたのに、全身麻酔をした大変な手術が「約款所定の手術項目に該当しない」との理由で対象とならなかった。
- 【懇談会】以前入院と手術をしたとき、入院給付金は出たが、手術給付金は出なかった。給付対象が不明確だ。
- 【MOT】手術特約が発売された頃より手術の種類も増え、状況も大きく変わっているため全ての手術を給付対象とする手術特約を開発してほしい。

- 職業告知のみ（医的な診査や健康状態に関する告知なし）でお申し込みいただける個人年金保険「年金ひとすじワイド」を発売しました。(2007年8月)

お客さまの声

- 【苦情】年金は万一のときのために加入するものではなく、貯蓄のために加入するのだから、診査や告知なしで加入できるようにしてほしい。
- 【懇談会】保険に入りたくても入れない人のための商品がほしい。

- 被保険者が受取人となる保険金・給付金などについて、その受取人がご請求できない場合に、代理請求人が代わりにご請求できる「代理請求特約」の取扱いを開始しました。(2008年4月)

お客さまの声

- 【苦情】給付金請求の正当権利者が請求不可能な状態になった場合を考え、事前に代理人1名を選定する取組みを検討してほしい。
- 【MOT】事前に希望する被保険者は、給付金・年金などの代理請求者を登録しておくことで請求があった際にスムーズに対応できる。