

「お客さまの声」白書 2009

～「お客さまを大切にする会社」の実現をめざして～

2009年6月

明治安田生命保険相互会社

ご挨拶

当社は、2006年1月に「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けた「明治安田再生プログラム」を策定し、2008年3月までの2年3ヵ月、「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できる会社」、「社会に開かれた会社」を取組みの基本に掲げ、支払管理態勢の強化やガバナンスの透明性向上など、お客さまの声を活かす取組みを全社一丸となって推進してまいりました。

2008年4月からは、お客さまの声を活かす取組みをさらに発展させた「明治安田チャレンジプログラム」をスタートさせました。このプログラムでは、お客さま満足度向上の徹底追求とそれを支える企業風土の創造によって安定的な成長の実現をめざしており、これまでに実施した「お客さま満足度調査」の結果を反映した基幹チャネルの抜本的改革を中心に、お客さまの幅広いニーズに対応するためのチャネル多様化、お客さまへの確かなお支払いをさらに確実なものにしていくための経営基盤の強化など、さまざまな改革にいっそう力を入れて取り組んでおります。

この白書は、当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の実態をご報告するとともに、「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取組みを知っていただくために2006年6月から毎年作成・公表しているものです。特に、明治安田チャレンジプログラム初年度にあたる2008年度は、お客さま満足度の向上を目指して、営業職員のアフターサービスの質・量両面を大幅に向上させる「安心サービス活動」を実施してまいりました。今年度の「白書」では、こうしたわれわれの取組みが、お客さまにどのように受け止められ、評価いただいているかについても触れさせていただいております。

どうかこの白書をご覧になって、当社の取組みに対する忌憚のないご意見・ご教示をいただきたいと思います。皆さまのご意見により、お客さまおよび社会の要請に誠実に対応していくための改善努力をさらに重ねてまいりたいと考えておりますので、今後とも、よりいっそうのご支援を賜りますようお願い申し上げます。



取締役 代表執行役社長

松尾 患治

目次

<u>1. 2008年度の取組み概要</u>	4
<u>2. 当社に寄せられた「お客様の声」</u>	9
(1) お申し出および苦情の受付状況.....	9
(2) 「感謝の声」の受付状況.....	12
(3) お客様満足度調査でいただいた回答.....	13
(4) お客様懇談会でのご意見・ご要望.....	17
(5) 団体保険「お客様意見交換会」でのご意見・ご要望.....	18
(6) MOT提案の受付状況.....	19
<u>3. 「お客様の声」を業務改善に活かすための取組み</u>	20
(1) 「お客様の声」推進委員会.....	20
(2) お客様の声推進諮問会議.....	22
(3) 消費者モニター制度.....	24
<u>4. 「お客様の声」を反映した業務改善事例</u>	26
(1) 確かなお支払いをするための取組み.....	26
(2) 契約内容をより正しくご理解いただくための取組み.....	29
(3) MYライフプランアドバイザーを通じたお客様満足度向上のための取組み.....	32
(4) 手続書類・手続方法に関する取組み.....	35

(資料編)

<u>1. お客様からのお申し出（苦情）受付件数</u>	42
<u>2. お客様満足度調査の結果（詳細）</u>	44
(1) 「総合満足度調査」結果.....	44
(2) 「手続き局面に応じた満足度調査」結果.....	56
(3) 「法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート」結果.....	70
(4) 「法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート」結果.....	76
(5) 団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」結果.....	82
<u>3. お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例</u>	87
<u>4. 支払相談室へのお申し出状況および不服申立制度のご利用状況</u>	90
<u>5. お問い合わせ窓口一覧</u>	92