

4. 「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結果、お客さま懇談会でのご意見および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います。

2008年度は（１）確かなお支払いをするための取組み（２）契約内容をより正しくご理解いただくための取組み（３）MYライフプランアドバイザーを通じたお客さま満足度向上のための取組み（４）手続方法・手続書類に関する取組みを中心に実施しました。以下、主な業務改善事例をご紹介します。

※改善事例上段の「お客さまの声」の【 】表記は、それぞれ以下を意味しています

【苦情】：苦情、【満足度】：お客さま満足度調査に対して寄せられた自由意見、

【懇談会】：お客さま懇談会、【MOT】：MOT提案（従業員からの提案）

（１）確かなお支払いをするための取組み

業務運営の基本方針に、適切な事実確認によって正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金などをもれなくご案内することを明確に掲げ、保険金・給付金の確かなお支払いのために、全社をあげて取り組んでいます。

2008年度に実現した主な改善取組みは以下のとおりです。

- ① 手術給付金のお支払可否のご照会に対して、より正確かつ迅速にお答えするため、オンライン照会可能契約を拡大するシステム改定
- ② ご請求受付時に保険金・給付金等をもれなくご案内するための「給付金請求時チェックシート」の導入
- ③ ご請求・お支払いに関してよりご理解を深めていただけるよう、保険金・給付金をお支払いできる場合、お支払いできない場合の事例等を記載した小冊子（団体保険）「保険金・給付金のお支払いについて」のホームページ掲載
- ④ 保険金・給付金等をお支払いした後も追加でお支払いできる可能性がないか確認し、可能性が確認できた場合に、当社からご請求のご案内を行なう「請求案内」の定例化
- ⑤ 当社所定の診断書を提出のうえ保険金・給付金等をご請求いただいたものの、お支払いの対象とならなかったお客さまへの診断書取得費用相当額の当社負担

① 手術給付金のお支払可否に関するオンライン照会可能契約を拡大

【苦情】手術給付金の支払可否を担当営業所に確認したが、本社に照会しないとわからず、確認に1週間から10日かかると言われた。すぐに調べられるようにならないのか

→ 営業所等で手術名のみから手術給付金のお支払可否をオンライン照会できる「給付金 手術情報照会」について、従来は1987年4月以降契約のみ可能であったものを、照会可能契約を拡大するシステム改定を行ない、1981年10月2日以降の個人保険契約で照会可能としました。今後も順次対応範囲を広げて参ります【2009年2月】

② 「給付金請求時チェックシート」の導入

【懇談会】未払い保険金が無いようチェック体制を強化して欲しい

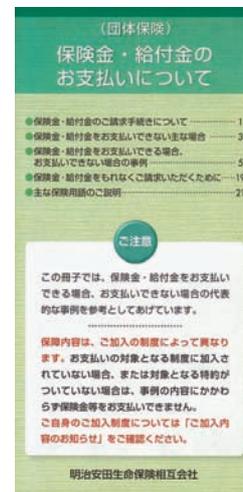
→ 支社・営業所等で、お客さまからの給付金ご請求受付時に「他にご請求をいただけるご契約がないか」、「通院を対象に支払われる特約が付加されていないか」等を確認する「給付金請求時チェックシート」を導入し、ご請求のご案内をより確かに実施するようにしました【2008年4月】

③ <団体保険> 「保険金・給付金のお支払いについて」冊子をホームページに掲載

【苦情】団体信用保険に加入しているが、どのような状態になれば高度障害保険金が支払われるのか、わかりやすい資料はないのか

→ 保険金・給付金をお支払いできる場合、お支払いできない場合の事例等を記載した小冊子（団体保険）「保険金・給付金のお支払いについて」を、ホームページで法人のお客さま向けにも掲載し、ご請求・お支払いに関してより理解を深めていただけるようにしました【2009年1月】

※個人保険については従来よりホームページに掲載しています



④ 「請求案内」の定例化

【苦情】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

→ 保険金・給付金等をお支払いした後も「もれなく支払われているか」、「ご請求内容以外に追加してお支払いできる可能性はないか」について、診断書等の提出書類を再度全件確認しています。

確認の結果、「入院中のご請求により入院給付金をお支払いしているが、その後の継続入院について入院給付金のご請求をいただいていないケース」など、追加で保険金・給付金等をお支払いできる可能性が確認できた場合には、当社からご請求のご案内を行なっています。

2008年度からは、保険金・給付金をもれなくご案内する態勢を一層強化するために、支社・営業所等におけるお支払い後のご請求のご案内を定例化しました

【2008年4月】

⑤ 診断書取得費用相当額の当社負担

【苦情】給付金の請求をしたが支払非該当になった。診断書費用が無駄になったではないか

【懇談会】診断書費用が支払われる保障はないのか

【MOT】給付金支払非該当時の診断書取得費用をお客さまに返還してほしい

→ 2008年4月1日本社受付分から保険金・給付金等をご請求の際、当社所定の診断書(原本)をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかった場合には、診断書1通につき一律5250円(通院証明書、特定損傷治療証明書は一律3150円)をお支払いする取扱いを実施しました(告知義務違反による解除、詐欺による無効等の場合は対象外)【2008年6月】

(2) 契約内容をより正しくご理解いただくための取組み

契約内容をより正しくご理解いただくために、担当者による定期的な説明の充実や通知等の情報提供資料をわかりやすくするなどの改善に継続して取り組んでいます。

2008年度に実現した主な改善取組みは以下のとおりです。

- ① 毎年1回、担当者がご契約者を訪問して、現在のご契約内容をご説明する「ご契約内容確認活動」の開始
- ② ご契約内容をご説明する際にお渡しする「ご契約内容の概要」を、よりわかりやすく改訂
- ③ 毎年ご契約者あてに送付している「明治安田生命からのお知らせ」を、よりわかりやすく改訂

① 「ご契約内容確認活動」の開始

【懇談会】契約内容について契約時に丁寧に説明されていると思うが、理解不足や忘れることも多い。アフターサービスとして何回も繰り返し説明してほしい

→ MYライフプランアドバイザーが担当するお客さまにご契約内容をお知らせするため、安心サービス活動において「ご契約内容確認活動」を実施しており、「ご契約内容の概要」や、「年次報告書（ハッピーレポート）」（「ライフアカウントL.A.」ご加入者向け）を定期的にお届けするようにしています【2008年4月】

【「ご契約内容の概要」受領証】

「ご契約内容の概要」
受領証

ご契約者各位
日頃より、明治安田生命をご愛顧
賜りありがとうございます。
お客さまを大切にすることとして、
今後ともお客さまの声を活かして
まいります。

質問事項にご回答ください。

Q1. 現在ご加入の契約内容をご理解いただけましたか?
はい・いいえ

Q2. 現在ご加入の契約内容にご満足されていますか?
満足・普通・不満

Q3. 給付金や保険金などのご請求はありませんか?
ある・ない

ご家族の状況にお変わりありませんか?
ある・ない → 裏面におすみください。

「ご契約内容の概要」を受け取りました。
年 月 日 (ご年)

ご協力
ありがとうございました。

当社は取得いたしました個人情報等を以下の目的で利用させていただきます。
 ●各給付金請求の際に受け付け、ご確認・給付管理、保険金・給付金等のお支払い
 ●関連会社・関連会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
 ●当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの改良
 ●その他法律等に規定・付随する業務
 なお、当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、ホームページ <http://www.meiji-yasuda.co.jp/> をご覧ください。

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1 TEL:03-3283-8111 (代表)

(会社使用欄)

ご契約内容確認	【Q1】で「いいえ」の場合の対応確認	(印捺欄)
	満・不満	(印捺)

保存期間：3ヵ月 7-09-0002(09.04)第6 [65283]

③ 「明治安田生命からのお知らせ」をわかりやすく改訂

【MOT】「明治安田生命からのお知らせ」の保険料の内訳を特約ごとに表示してほしい

【苦情】「ご契約内容のお知らせ」を見たが、主契約の払込みが終わったあとの医療特約の保障期間と払込期間の関係がわかりにくいのではないかと

【満足度】文章を読むより、図やイラストを使って一目でわかるようにしてほしい

【満足度】字を大きくしてください

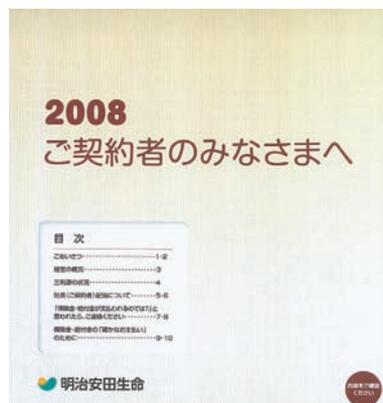
→ 毎年ご契約者あてに送付している「明治安田生命からのお知らせ(※)」を2007年度に寄せられた「お客さまの声」をもとに、よりわかりやすく改訂しました

【2008年9月】※「ご契約内容のお知らせ」冊子、「ご契約者のみなさまへ」冊子等を同封して封書にて発信しています

- ・「ご契約内容のお知らせ」冊子に主契約、特約ごとの保険料を表示しました
- ・「ご契約内容のお知らせ」冊子の表紙裏の見開きページにおいて、「ご契約内容」の見本に加え、「よくあるご質問」として主契約の保険料払込期間より特約の保険料払込期間が長い場合の特約保険料払込期間および特約保険料の払込方法について例示しました。また、個々のご契約の主契約・特約の明細では、対象のご契約に「特約を主契約の保険料払込満了後もご継続いただくためには特約保険料が必要」である旨の注記を付け、主契約の保険料払込期間と特約の保障満了日・払込期間の関係をよりわかりやすくお知らせするにしました
- ・「ご契約者のみなさまへ」冊子について、文字サイズを大きくするとともに、表や写真を多く用い、より読みやすく改訂しました（「ご契約内容のお知らせ」冊子は、2006年度に冊子および文字のサイズを大きくする改訂を実施済みです）

【「ご契約内容のお知らせ」冊子】

【「ご契約者のみなさまへ」冊子】



(3) MYライフプランアドバイザーを通じたお客さま満足度向上のための取組み

2008年度からは、あらゆる業務において「お客さま満足度向上」を徹底追求していく「明治安田チャレンジプログラム」を推進しています。また、これまでに行なったお客さま満足度調査の結果、お客さま満足度は、担当者の訪問頻度の高さや、説明のわかりやすさ、マナーの良さなどに応じて高くなることがわかりました。

こうした結果をふまえ、多様化・高度化するお客さまのニーズに的確にお応えし、お客さま満足度を高めていくため、お客さまとのコミュニケーション力に優れた新たな基幹チャネルとして「MYライフプランアドバイザー制度」を創設し、抜本的な改革を実施しています。

2008年度に実施した主な改善取組みは以下のとおりです。

- ① MYライフプランアドバイザーが担当するすべてのお客さまに、原則年2～4回の訪問（面談）を行なう「安心サービス活動」の導入
- ② MYライフプランアドバイザーが習得すべき知識・スキル・マナーなどについて、会社が期待する水準を明確化した「社内教育検定制度」の導入
- ③ MYライフプランアドバイザーのドレスコードを定め、「標準服」を導入

① 「安心サービス活動」の導入

【満足度】以前の担当は加入時だけ一生懸命で加入したらそれっきりでしたが、今の担当は定期的に来てくれます。それだけでも加入して良かったと安心です

→ MYライフプランアドバイザーが担当するお客さまへのアフターフォローの充実を図るため、MYライフプランアドバイザーに期待する標準的なお客さま対応を安心サービス活動として制度化し、「ご担当の引継ぎご挨拶」や「ご契約内容の確認」、「決算等の会社情報のお届け」などの活動を通じた、お客さまへの定期的な訪問（連絡）を推進する仕組みを整備しました

【2008年4月】

【安心サービス活動のなかで
お客さまにお伺いするアンケート】

お客さま満足度アンケート

ご契約者様
日頃より、明治安田生命をご愛顧いただきありがとうございます。
お客さまを大切にすることが私たちの使命であり、今後ともお客さまの声を活かしてまいります。

※お申し込みの記録です。

Q1. 給付金や保険金などのご請求は
ありませんか？
ある・ない

Q2. ご連絡先やお受取人さまの変更など、
お手続きの必要はありますか？
ある・ない

Q3. 現在ご加入の契約内容にご満足
されていますか？
満足・普通・不満

Q4. 明治安田生命を5段階で評価すると？
5-たいへん満足 4-やや満足
3-普通 2-やや不満
1-たいへん不満

年 月 日 (西暦)

ご協力ありがとうございました。

※本誌に掲載いたします個人情報は以下の目的で利用させていただきます。
①当社の業務遂行に必要とする場合
②当社の業務遂行に必要とする場合
③当社の業務遂行に必要とする場合
④当社の業務遂行に必要とする場合
⑤当社の業務遂行に必要とする場合
⑥当社の業務遂行に必要とする場合
⑦当社の業務遂行に必要とする場合
⑧当社の業務遂行に必要とする場合
⑨当社の業務遂行に必要とする場合
⑩当社の業務遂行に必要とする場合

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区人形町1-1 TEL:03-3283-0111(代表)

【会社情報】

CSR-年度専断 011023で「ある」の場合の対応履歴 (日付)

漢・英漢 (日付)

発行期間 3ヵ月 7-08-0001/08.04 004-004-00202

② 「社内教育検定制度」の導入

【満足度】前の担当者は全く信頼できない方でした（書類の記入ミス、説明下手・不足等）

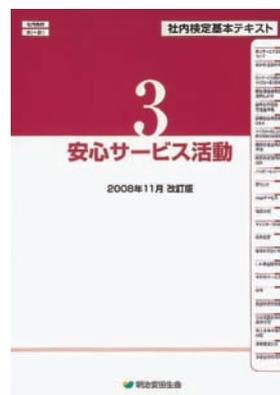
【満足度】担当の方がとても親切で、私の仕事の時間に合わせ、すぐに連絡がとれて満足しています

【懇談会】新規開拓もさることながら現契約を守っていく事、保全を含めて知識等直接関わる営業職員の教育に力をいれていただきたい。またプロのマナー、服装等見習の段階から教育して欲しい

→ お客さまにご満足・ご信頼いただけるためにMYライフプランアドバイザーが習得すべき知識・スキル・マナーなどについて、会社が期待する水準を明確化し、「社内教育検定制度」を導入しました【2008年4月】

- ・新たに作成した全社統一の「社内検定基本テキスト」を用いて、全社均質な教育を行なっています
- ・お客さま対応力の維持・向上のために「知識試験」と「実技試験」からなる「社内検定試験」を通して知識・スキル・マナーなどの到達レベルを毎年検証し、MYライフプランアドバイザーの処遇に反映しています

【社内検定基本テキスト】



③ MYライフプランアドバイザーの「標準服」の導入

【苦 情】担当者が勤務先に訪問してきたが、服装が企業に訪問する身だしなみではなく、非常に不快な思いをした

→ MYライフプランアドバイザーのドレスコードを定め、「標準服」を導入しました【2008年10月】

【MYライフプランアドバイザー「標準服」カタログ】



(4) 手続書類・手続方法に関する取組み

2008年11月に全国の支社・営業所のシステムインフラを大幅に刷新し、新営業拠点システム「マイリンクnet2.0」を展開いたしました。

「マイリンクnet2.0」では、業界最高水準の情報セキュリティシステムの構築・全国の営業拠点への「光ブロードバンドネットワーク」敷設など業界最先端のシステムインフラ技術を導入するとともに、手続書類・手続方法について、これまでに寄せられた苦情やお客さま満足度調査でいただいたご意見等の「お客さまの声」を反映して主に以下の改善取組みを実現しました。

- ① お客さまにとってわかりやすく、記入しやすい新契約・保全手続関係書類への見直し
- ② 手続きのスピードアップのため、お客さまからご提出いただいた保全手続関係書類等を営業拠点で電子データ化し、本社にデータ送信するシステムの導入
- ③ Pay-easy（ペイジー）を活用した保険料のお支払方法の利便性向上およびインターネットによる「ご契約者貸付のご返済」手続きの機能向上

① お客さまにとってわかりやすく、記入しやすい手続書類への見直し

【苦情】名義変更手続きの書類について、記入の箇所がとてもわかりにくい。改善した方がよい。誰にでもわかるような記入方法になっていない

【MOT】各種手続請求書の記入見本に、「ご記入いただいた箇所を訂正される場合は、二本線で抹消のうえご請求印にて訂正印を押印ください」との文言がありますが、修正液や別印で訂正されるお客さまがいらっしゃいます。文言だけでなく、訂正する場合の見本を記載してほしい

【満足度】「必要書類名」と「説明文」の字の大きさなどがさして変わらず、文字数も多いので見落としした。大切なところが目立たない。細かすぎて読みづらい

【満足度】名義変更手続きにあたって、どの印鑑を押したらよいか非常にわかりづらかった

【苦情】年配の者にとって、「申込書」の字が小さく非常に見づらい。もっと見やすくしてほしい

- 各種手続きの請求書について、カラー化を進め、記入箇所を白抜きにするなど、お客さまにとってより記入しやすく、記入漏れなどがなくなるように改訂しました【2008年11月】

【請求書】

- 各種手続きの請求書の「記入見本」について、訂正印の具体例を記載したり、記入方法の説明をカラー化することにより、お客さまがより記入しやすいように改訂しました【2008年11月】

【記入見本（訂正印の具体例）】

➔ 各種手続きの「ご請求のご案内」について、必要書類名と注意事項を左右に分けるレイアウト変更を行ない、提出書類がお客さまにとってよりわかりやすいように改訂しました【2008年11月】

【ご請求のご案内】

➔ 申込書について、両面カラー印字とし、ご契約内容に応じた記入・押印欄の出し分けや記入箇所を白抜きにするなど、お客さまにとってよりわかりやすく、記入しやすいように改訂しました【2008年11月】

【申込書】

② ご請求書類のデータ送信処理の導入

【苦 情】 保全手続きの完了(入金)までに時間がかかりすぎる

【MOT】 保全手続きにおいて、書類を社内便で送付する方法から本社にデータ送信する方法に変更し、早急な対応ができるようにしていただきたいと思
います

→ お客さまからご提出いただいた保全書類関係書類は社内便で送付していましたが、営業拠点で電子データ化し本社にデータ送信するシステムを導入することにより、保全手続きの早期化を実現しました【2008年11月】

③ Pay-easy（ペイジー）を活用した保険料のお支払方法の利便性向上およびインターネットによる「ご契約者貸付のご返済」手続きの機能向上

【苦 情】 医療特約分の保険料の支払方法について、この先高齢になり、ゆうちょ銀行に支払いに行くのが大変になる。インターネットでの支払いができるようにならないのか

【MOT】 送金扱契約の保険料振込用紙について、金融機関窓口だけでなくコンビニでも払い込めるようにしてほしい

【懇談会】 契約者貸付を小額ずつ任意で返済したいが、返済時に営業職員経由で返済するか、窓口に行かなければならず融通が利かない。インターネット等
でできるようにならないか

→ Pay-easy（ペイジー）を活用した「マルチペイメント・コンビニ収納」サービスを導入し、インターネット(モバイル)バンキングやコンビニエンスストアから、継続保険料についてお払込みいただけるようにしました【2008年12月】

→ インターネットによる「ご契約者貸付のご返済」サービスについて、旧安田生命契約に限定していた取扱対象契約を拡大し、すべての明治安田生命カードご利用対象契約で手続きができるようにしました。また、携帯電話からの「ご契約者貸付のご返済」サービスを新規に開始しました【2008年11月】

④ その他の手続書類・手続方法に関する取組み

【銀行ATMからのご契約者貸付返済の利便性向上】

【苦 情】 契約者貸付を全額返済したかったが、銀行のATMでは1000円単位のため端数が残ってしまう。全額返済できないではないか

→ 三菱東京UFJ銀行ATMのうち旧東京三菱銀行店舗ATM(約3000台)については、5月に1円単位でのご契約者貸付返済および積立配当金・すえ置保険金・すえ置祝金のお引き出しの取扱いを開始しました。その後、旧UFJ銀行店舗ATM(約6000台)についても12月から取扱いを開始しました。これにより、三菱東京UFJ銀行の全ATM(約9000台)のサービス内容が同一となり、ご契約者貸付の全額返済も可能になりました【2008年12月】

【失効契約の返戻金口座送金サービス開始】

【苦 情】 「ライフアカウント L. A.」が失効して3ヵ月経過し、「復活できないが、返戻金があるので解約手続きしてほしい」と言われたが、戻ってくる金額は少ないし、必要書類を準備するのが面倒だ

→ 失効後復活可能期間が終了した口座振替扱い契約の「ライフアカウント L. A.」および「メディカルアカウント m. a.」のうち、一定の条件を満たしたご契約者について、解約請求書のご提出をいただくことなく返戻金を契約者口座あてに送金する取扱いを開始しました【2008年4月より案内発送、7月より送金】

→ 上記の取扱いを、失効後復活可能期間が終了した全保険種類の契約に拡大しました【2009年1月より案内発送、4月より送金】

【保険料入金時のご負担軽減】

【苦 情】 保険料支払いに際して、振込手数料を含めて送金してしまった。「全額返金するので再度振込みしてほしい」と言われたが、振込手数料の差額を返金してくれればよいのではないか

→ 新契約の一時払保険料等のお払込みにおいて、お客さまが振込手数料を負担した場合、振込手数料分のみをお客さまに返金する対応に改訂しました【2008年4月】