



第 1 章

お客さまから寄せられた声について

2010年度、当社の支社・営業所、コミュニケーションセンター等には約27万件のお申し出をいただき、そのうち約5万件の苦情をお寄せいただきました。

ここでは、お客さまからお寄せいただいた苦情の受付状況についてご紹介します。

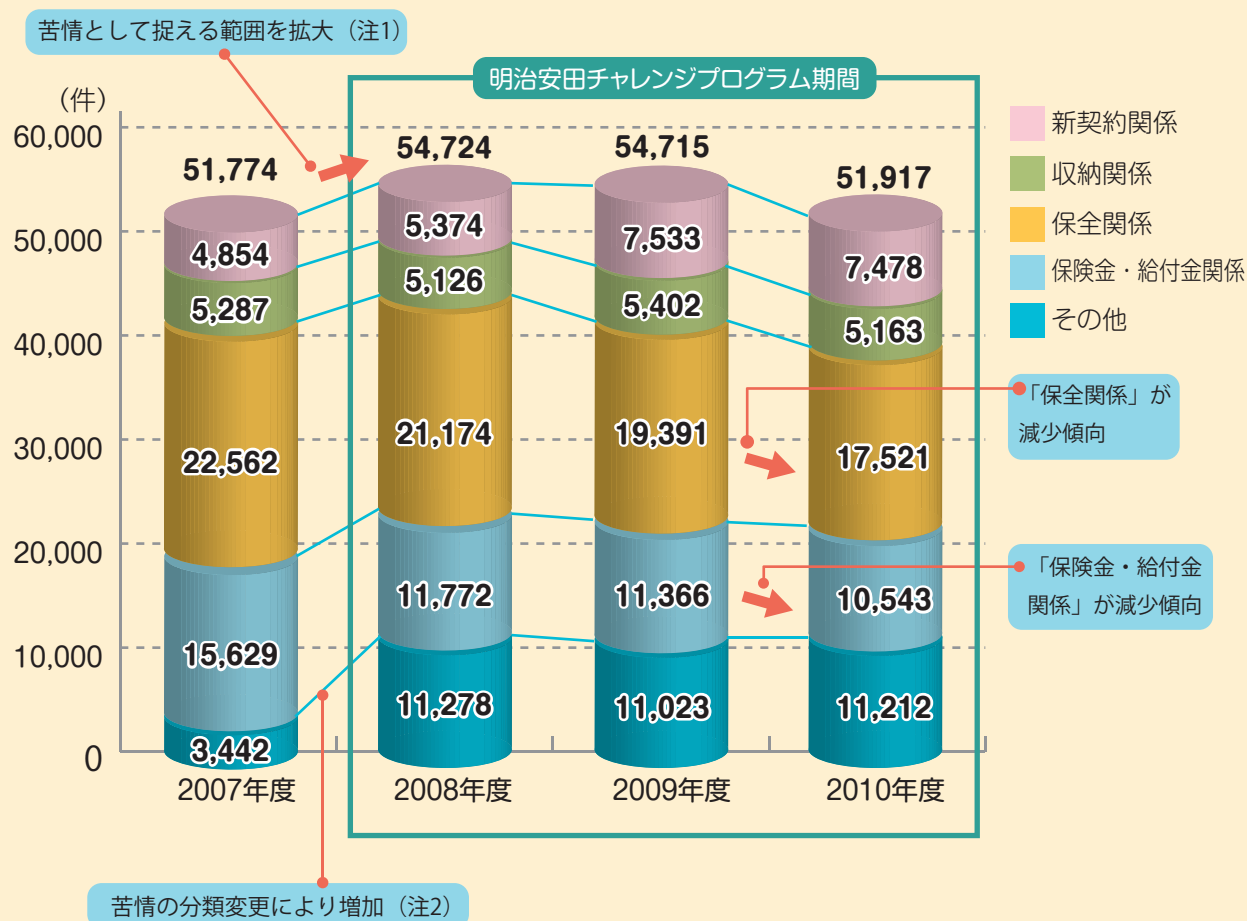
第1章 お客さまから寄せられた声について

当社は、2008年度から取り組んできた3か年の計画「明治安田チャレンジプログラム」（以下、チャレンジプログラム）に基づき、お客さま満足度向上の徹底追求により、安定的な成長の実現をめざしてきました。

このチャレンジプログラムを遂行していく中で、「お客さまの声」を広く収集する取組みを推進し、その内容を分析した上で、商品・サービス等の改善に取り組んでいます。

チャレンジプログラム初年度である2008年度から苦情として捉える範囲を拡大（注1）したことにより、2008年度の苦情は2007年度より増加しています。2008年度は、苦情件数が54,724件でしたが、業務改善の推進により「保険金・給付金関係」「保全関係」の苦情件数が縮減し、2010年度は51,917件と減少しました。

苦情の受付件数の推移



（注1）苦情として捉える範囲を拡大

2008年度から、お客さまからの不満足の原因が明確でない「意見・要望」などのお申し出も、背景にお客さまの不満足が存在すると推察される場合は苦情と捉えることとしました

（注2）苦情の分類変更

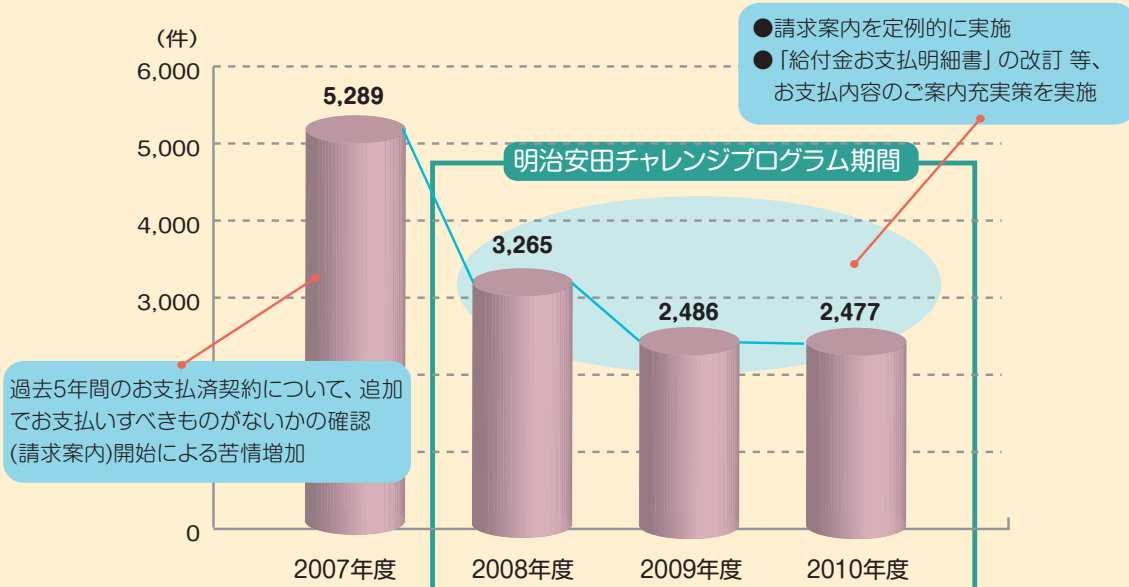
2007年度まで「保全関係」に分類していた「税金関係」「アフターフォロー関係」を「その他」の分類に変更しました

「保険金・給付金関係」の苦情が減少した主な要因は、「お客さまの声」に基づき「保険金・給付金のお支払非該当に関する苦情」の縮減策等を実施したことによります。

また、「保全関係」の苦情が減少した主な要因は、「営業担当者に起因する苦情」（「手続き等の対応遅延」および「説明不十分」等による苦情）の縮減策等を実施したことによります（2010年度の主な改善事例はP17～ご参照）。

しかしながら、まだまだ改善途上のものもあり、また新たな課題も発見されています。2011年度からスタートした新たな3ヵ年計画「明治安田新発展プログラム」のもとでは、これまでの取組みを継続しながら、当社の制度・規程等に関する苦情の収集・分析も強化し、さらに実効性のある業務改善に結び付ける取組みを推進していきます。

保険金・給付金のお支払非該当に関する苦情



営業担当者に起因する苦情

