



第 2 章

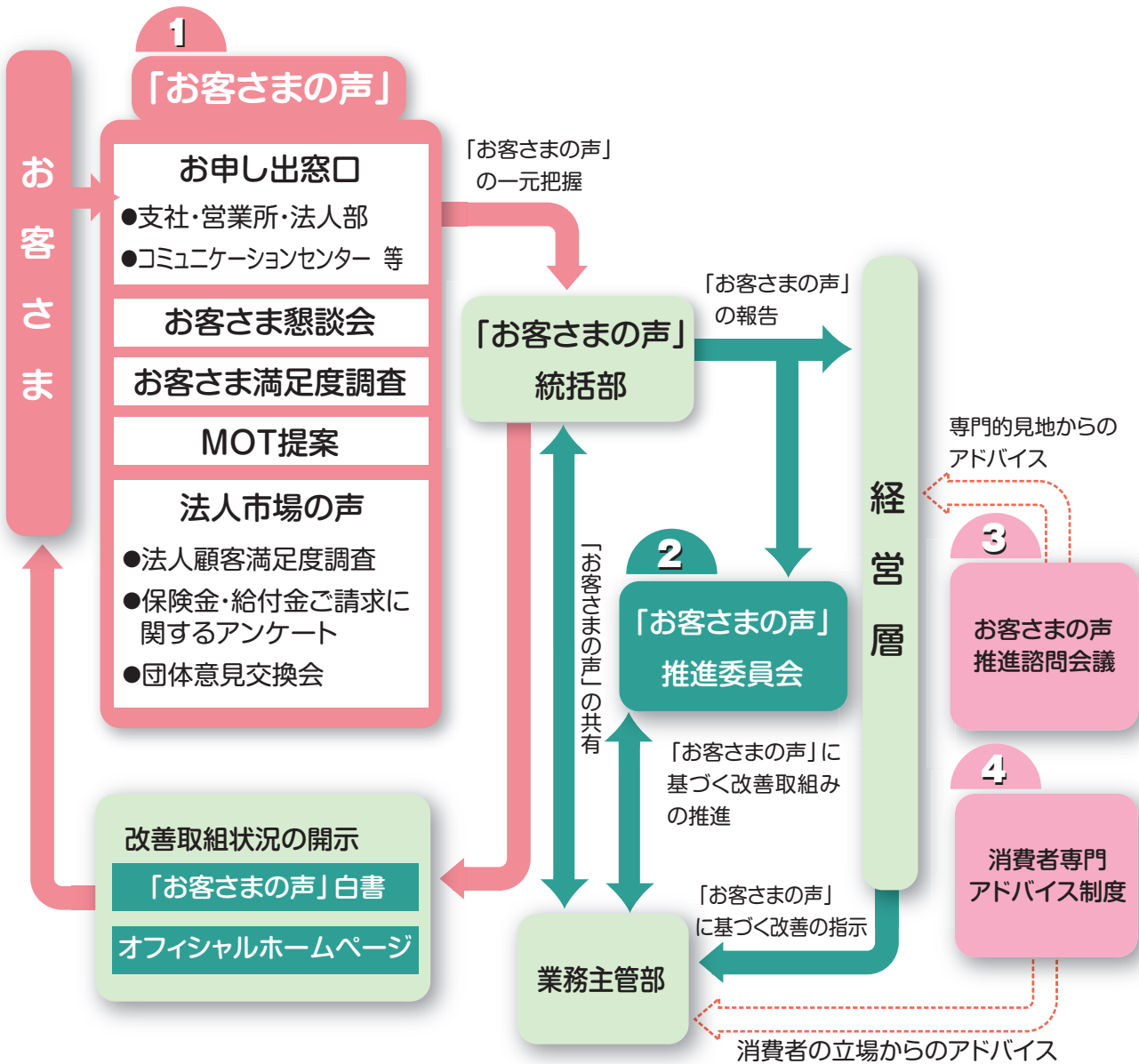
「お客様の声」を 業務改善に活かすための取組み

当社では、お客さまからいただいた「声」を業務改善に活かしていくための取組みを社内だけでなく、社外の方にもご意見を伺い、推進しています。

ここでは、「お客様の声」を業務改善に活かすための仕組みと改善に至るまでの流れについてご紹介します。

第2章 (1)「お客さまの声」を業務改善に活かすための仕組み

当社では、「お客さまの声」に基づく業務改善を継続的に推進し、取り組んでいます。



お支払いの対象とならなかった際のお申し出窓口

支払相談室

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申し出(苦情)に対しては、保険金・給付金のお支払結果に関して専門スタッフが電話でご相談に応じる「支払相談室」を2005年12月から設置しています。

不服申立制度

支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、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2006年3月から開設しています。

※2010年度のご相談件数等の詳細は、P46をご参照ください。

お申し出窓口

当社では、お客さまを大切にする会社の実現をめざし、「お客さまの声」を営業所・支社・法人部・コミュニケーションセンター等で広く収集しています。

いただいた「お客さまの声」を分析し、商品やサービス等の改善につなげる仕組みを作っています。

また、「不満足の原因があったもの」すべてをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足の原因の解消に努めています。

お客さま懇談会

1973年から、ご契約者のみなさまに事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともにご意見やご要望を直接お伺いすることを目的に、「お客さま懇談会」を開催しています。2010年度においては、1,773名のご契約者に出席いただいた他、36支社では各地の消費生活センターからも参加いただきました。

お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」をお伺いする「お客さま満足度調査」を2006年3月から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。（結果はP26ご参照）

MOT 提案

お客さまと身近に接する従業員を中心に、全役職員が日常業務に関してお客さまの立場に立って気づいたことを提案する取組みである「MOT提案」活動を2006年4月から展開しています。従業員からの提案については「お客さまの声」を代弁するものとして集約しています。

2010年度は8,265件のMOT提案があり、そのうち、既存の業務に対する「改善提案」は2,202件あり186件を業務改善に活かしました。

※MOTは「もっと (M) お客さま (O) 大切に (T)」することを意味します。

法人市場の声

団体保険分野でも、お客さまからの直接のお申し出以外に以下の方法で「お客さまの声」を広く収集しています。

- ご契約団体の窓口担当者や所属員を対象にお伺いする「法人顧客満足度調査」（結果はP34ご参照）
- 団体保険の保険金・給付金をお支払いした方々を対象に請求手続きに関するご意見をお伺いする「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」（結果はP38ご参照）
- 団体保険の窓口事務担当者を対象に、団体保険の事務に関するご意見やご要望を直接お伺いする「団体意見交換会」

2 「お客さまの声」推進委員会

「お客さまの声」に基づく業務改善取組みを推進するため、2006年4月から「お客さまの声」にかかわる部署の部長をメンバーとする「お客さまの声」推進委員会を設置しています。

同委員会は「お客さまの声」に基づく課題の検討や、改善取組状況のフォローと効果検証などを行ない、関連する部署に対して業務改善を促しています。

2010年度実施した主な改善事例については、P17～24をご参照ください。

3 お客さまの声推進諮問会議

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービス向上のために迅速かつ適切に反映させるため、2005年4月から社長の諮問機関として、「お客さまの声推進諮問会議」を設置しています。

本会議には消費者問題を中心に高い見識を持つ社外の専門家3名を社外委員としてお迎えし、当社の業務運営のあり方やお客さまサービス向上のための改善策等について、お客さまの立場から忌憚のないご意見をいただき、経営の改善に反映させています。

【お客さまの声推進諮問会議 開催概要】

諮問者	* 松尾憲治（取締役 代表執行役社長）
社外委員	* 上條典夫氏（株式会社電通 ソーシャル・ソリューション局長）〔議長〕 * 恩藏直人氏（早稲田大学 商学部長） * 早川祥子氏（株式会社日本政策金融公庫 社外取締役）
開催回数	* 2010年度は年3回開催（5月、9月、12月）
主な役割	* 会社に寄せられた「お客さまの声」およびお客さまの声を代弁する「従業員の声」の調査・分析結果等に関する評価と社長への提言 * 契約者保護およびお客さまサービス向上の観点から会社が実施する諸施策・サービス等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 * お客さまあて諸通知・文書およびお客さま対応に関する各種資料・マニュアル等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 * お客さまへの商品・サービスの提供に関わる本社組織の運営方針、重点実施事項およびその実施状況に関する評価と社長への提言 * その他社長からの諮問事項に関する社長への提言



4

消費者専門アドバイス制度

消費者専門アドバイス制度は、消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」(東京・大阪で合計 24 名)を委嘱し、当社の手続書類、募集資料や各種情報提供資料、当社のお客さまサービスについて、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき、業務改善に活かしていくものです。

2010年度の実施内容は以下のとおりです。

消費者専門家懇談会

当社のお客さまサービスのあり方等をテーマに、ご意見・アドバイスをいただく懇談会を東京・大阪で各々年 3 回開催しました。



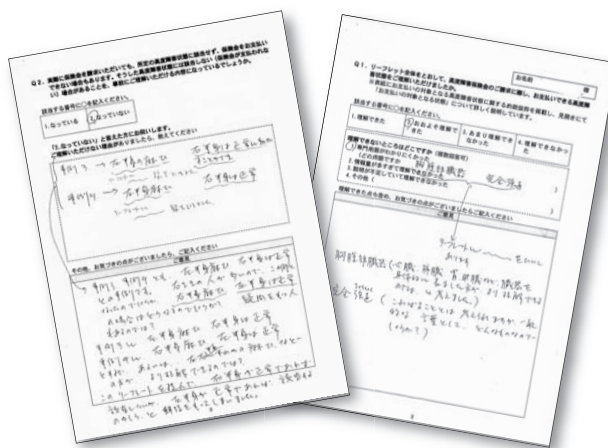
開催日

テーマ

2010年 7月 7日 (東京)	コミュニケーションセンターの対応品質
2010年 7月 9日 (大阪)	
2010年 9月 22日 (東京)	「明治安田生命からのお知らせ2010」のわかりやすさ
2010年 9月 24日 (大阪)	
2011年 2月 22日 (東京)	「重度がん保険金前払特約」のパンフレットのわかりやすさ
2011年 2月 25日 (大阪)	

消費者専門アンケート

対象となる手続書類、募集資料や各種情報提供資料等について、消費者専門委員から書面によりご意見やアドバイスをいただくアンケートを年 3 回実施しました。



開催日

テーマ

2010年 7月12日～ 8月 9日	「お客さまの声」白書 2010
2010年11月 9日～11月24日	団体保険高度障害保険金請求時の説明資料の改訂案
2010年12月 1日～12月20日	保険設計書(契約概要)の留意事項欄等の改訂案

(2) 「お客さまの声」から業務改善に至るまでの流れ

高度障害保険金のお支払事由に関する「お客さまの声」の事例を用いて、ご紹介いたします。

1

「お客さまの声」をお受けします



【苦情】

高度障害保険金の支払対象外と言われたが、国から障害認定を受けているのに納得できない。

【MOT提案】

高度障害保険金のお支払事由で上肢・下肢の障害状態の表現をもう少しわかりやすく記載してほしい。



「お客さまの声」から改善策の実現に至ります

団体保険ご加入者向けのリーフレット「高度障害保険金のお支払いについて」に関して、お支払いできない可能性があることや、お支払いの対象となる状態は、身体障害者福祉法・国民年金法に定める状態や公的介護保険制度の認定基準とは異なることを目立つように表示するなど、わかりやすく改訂しました。

(2011年3月)

高度障害保険金のお支払い対象となる高度障害状態は、『身体障害者福祉法・国民年金法に定める状態』、『公的介護保険制度による要介護認定などの認定基準』とは異なります。

● 高度障害保険金のお支払いについて (リーフレット)

高度障害保険金のお支払いについて

このリーフレットは、高度障害保険金の「お支払いの対象となる高度障害状態」と「高度障害保険金の代表的な事例」について説明したものです。

請求書類のご準備の前にご確認ください

高度障害保険金のお支払い対象となる高度障害状態は、『身体障害者福祉法・国民年金法に定める状態』、『公的介護保険制度による要介護認定などの認定基準』とは異なります。

お支払いの対象となる高度障害状態について

お支払いの対象となる高度障害状態とは、責任開始期(加入日)または復活日以後の傷害または疾病により保険期間中に次の①～⑦のいずれかの状態になれば、回復の見込みのない場合をいいます。

- ① 両眼の視力を全く永久に失ったもの
- ② 言語またはしゃく機能を生く永久に失ったもの
- ③ 中枢神経系・精神または胸腹部臓器に著しい障害を醸し、終身常に介護を要するもの
- ④ 両上肢とも、手関節以上で失ったかまたはその用を全く永久に失ったもの
- ⑤ 両下肢とも、足関節以上で失ったかまたはその用を全く永久に失ったもの
- ⑥ 1上肢を手関節以上で失い、かつ、1下肢を足関節以上で失ったかまたはその用を全く永久に失ったもの
- ⑦ 1上肢の用を全く永久に失い、かつ、1下肢を足関節以上で失ったもの

高度障害状態に該当していても、高度障害保険金をお支払いできない主な事例

- ◆ 「申込書兼告知書」にて告知していただいた内容が事実と相違し、ご契約が解除された場合
- ◆ 高度障害状態の原因となる傷害が責任開始期(加入日)より前に生じている場合
- ◆ 被保険者の放棄による場合(自殺行為、自傷行為を含みます。)
- ◆ 戦争その他の変乱による場合(ただし、高度障害状態に該当した被保険者数の増加の程度に応じ、保険金を全額または前減してお支払いすることがあります。)
- ◆ 保険契約について詐欺行為がありご契約が取消しとなった場合
- ◆ 保険金の不法取得目的の行為がありご契約が無効となった場合
- ◆ 定められた加入資格がなく、ご契約が無効となった場合
- ◆ ご請求内容についての照会・確認を招かれたことにより、お支払いの可否が決定できない場合

※ 確率により発生が不可能となるほどの障害状態にられた場合であっても、高度障害保険金のお支払い対象となる高度障害状態に該当しているとは限りません。

代表的な事例は次頁をご覧ください。

2

「お客さまの声」を分析します

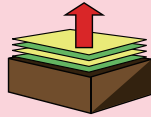


高度障害保険金のお支払いに関する「お客さまの声」を分析したところ、様々なご意見をいただいていることがわかり、その中でもお支払事由に関する意見は他にも多く寄せられていました。

- ・支払対象となるかどうかがよくわからないので、説明してほしい
- ・支払対象となる場合について、事前にわかりやすく教えてほしい

3

「お客さまの声」の分析結果を経営層に報告します



本社部門で課題を共有し、改善策を検討します



お客さまにわかりやすくご案内できる方法がないか、「お客さまの声」推進委員会を中心に検討を行いました。

5

検討を重ね、改善策を実施します。



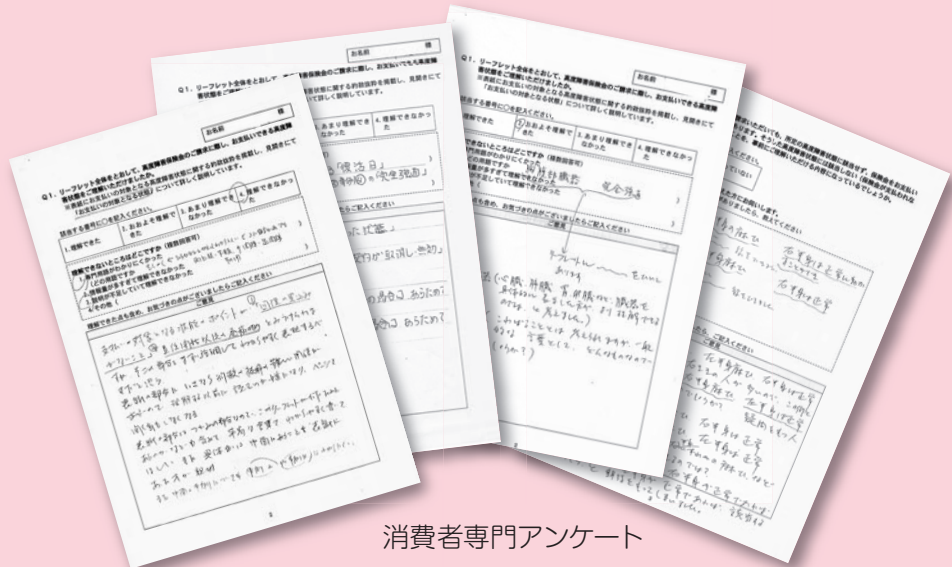
4

社外の方からもご意見をいただいています



<消費者専門アンケートでのご意見>

- ・「身体障害者福祉法・国民年金法に定める状態」とお支払要件が異なることを目立つように記載する必要がある
- ・「上肢・下肢」等、専門用語がわかりにくい



消費者専門アンケート

