

第3章

「お客様の声」を反映した改善事例

「お客さまの声」から業務改善に至るまでの流れ（「先進医療保障特約」のお支払事由）

当社では「お客さまの声」を業務改善につなげるため、社外の有識者の方々のご意見を積極的に取り入れています。ここでは「先進医療保障特約」のお支払事由に関する「お客さまの声」の事例を用いて、ご紹介します。

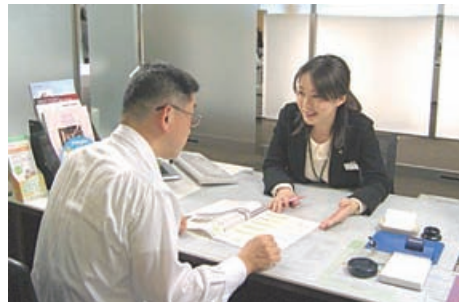
「お客さまの声」をお受けします（お申し出窓口等）

- 1) 曖昧な説明で支払いの要件がわかりにくい。
- 2) 給付対象と説明を受けたが支払いに該当しなかった。給付対象ではないとわかっていれば治療を受けなかった。

[コミュニケーションセンター]



[支社・営業所・法人部]



「お客さまの声」を分析します（「お客さまの声」統括部）

「先進医療保障特約」のお支払事由に関する「お客さまの声」を分析したところ、

- 1) 先進医療に認定される「医療技術」や「適応症」、受診する「医療機関」等がお客さまにとってわかりづらい
- 2) お支払事由についての明確な回答ができず、お客さまへ誤解を与えやすい

などの背景があることがわかりました。



経営層に報告します （経営会議）

「お客さまの声」の分析結果を「経営会議」にて、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 （「お客さまの声」推進委員会等）

お客さまにわかりやすくご案内するため、
1) 説明用チラシや商品チラシの作成
2) お支払事由に関する営業担当者の教育の充実などの対策を「お客さまの声」推進委員会を中心に検討します。

次ページへ

に関する事例)



「お客さまの声」から改善策の実現に至ります

- 1) お申込み時、およびアフターサービス時に、「先進医療保障特約」のお支払事由についてご説明する資料を作成しました。
- 2) 営業担当がお客さまへご説明できるよう、「先進医療保障特約」のお支払事由に関する研修を、作成したチラシを用いて実施しました。
- 3) ご契約内容や手続きに関するご照会先として、コミュニケーションセンターの連絡先を、説明用チラシおよび商品チラシへ記載しました。
- 4) ホームページへ「先進医療保障特約」のお支払事由に関する記載を充実させました。

●説明用チラシ

(主にアフターサービス時に活用)



●商品チラシ

(主に申込み時に活用)



※その他、既存の商品パンフレット等にも、「先進医療保障特約」のお支払事由に関する記載を充実させました。



当社の改善策について、社外の方々から見たご意見をいただきました
(お客さまの声推進諮問会議・消費者専門家懇談会)

1) 説明用チラシや商品チラシについてのご意見

- 「医療技術」「適応症」「医療機関」のそれぞれが該当しなければいけないという枠組みがわかりにくい。
- 「医療機関」は「どこの病院」と理解できるが、「医療技術」「適応症」は具体的に何を示すのか消費者にはわからない。
- 説明用チラシは全般的に言葉が難しく、字の多さに拒否反応を起こしてしまいそう。平易な注意書きがほしい。
- 商品チラシは留意事項の文字が小さい。図表が多少小さくても、リスク説明はわかりやすく大きく、赤字等で目立たせるべき。そうすることがむしろ信頼に繋がる。

[消費者専門家懇談会]



2) 営業担当者のお支払事由に関する教育についてのご意見

[お客さまの声推進諮問会議]

- 「先進医療保障特約」については、給付対象となる「医療技術」や指定の「医療機関」が随時見直されるため、しっかりとした事前説明が大切である。
- 「適応症」等により「支払いのハードルが高い」ことをはっきりと伝えてほしい。



「事務サービス改革」における改善事例

●事務サービス改革

当社では2011年度から「事務サービス改革」に取り組んでいます。この改革は、お客さまの視点を最優先に事務サービスを徹底的に見直し、簡単でわかりやすく納得いただけるものに変えていくことにより、「お客さま満足度の向上」をめざす取り組みです。

事例 1

「MYほけんページ」の開設

【個人保険分野】

お客さまからの
ご意見・ご要望

- インターネットで契約内容の確認ができないか。
- 「明治安田生命カード」を持っていなくても、ホームページ上で住所変更の手続きができるようにしてほしい。

⇒ 改善内容

ご契約者専用 WEB サイト「MYほけんページ」を開設しました。本サイトの開設により、個人保険および個人年金保険にご加入の全てのお客さまが、「ご契約内容の照会」、「ご住所変更等の一部のお手続き」、「ご契約者貸付のご利用可能額や積立配当金の残高等の照会」等のご利用が可能となりました。

また、健康・医療・介護等に関する便利なサービスや社会保障制度等のお役立ち情報もご提供しています(2012年4月～)。

※ご契約者にID、ログインパスワードおよび暗証番号をご登録いただきます(法人契約等のお客さまを除きます)。

●MYほけんページ



申込時における改善事例

事例3

「お申込みの引受けにかかわるお知らせ」の作成

【個人保険分野】

お客さまからの
ご意見・ご要望

- 契約の引受けにかかわる検討結果を担当者から口頭で説明されたが、文書でも確認したい。
- 契約の引受けにかかわる検討結果が会社としての決定であるなら、その旨文書でほしい。

⇒ 改善内容

2011年6月にお申込みの引受けにかかわる検討結果をお知らせする際の補足資料として、お客さまあての通知を作成しました。

当該通知は、お申込み時における健康状態をもとに、特別条件を付加して引受けすることとしたお客さまや、引受けをお断りすることとしたお客さまを対象としており、適用される特別条件(特別条件を付加して引受けすることとした場合)等を記載しております。

●お申込みの引受けにかかわるお知らせ

平成 24年 5月 15日

若葉 太郎

110-00-10001-2 9999

明治安田生命保険相互会社

拝啓 平素は格別のお引き立てをいただき、厚くお礼申し上げます。
このたびは、生命保険契約のお申込みをいただき、誠にありがとうございます。

さて、今回お申込みいただいた下記ご契約につきまして、被保険者様の健康状態に関するご申告内容等に基づき検討させていただきましたところ、誠に恐縮ではございますが、下記に記載の特別条件を適用させていただくこととなりました。

つきましては、さきにお渡ししております「ご契約のしおり 定款・約款」および今回お渡しさせていただく「特別条件付契約のしおり」をお読みいただき、特別条件の趣旨ならびに付加させていただく特別条件の種類および内容をご理解賜り、ご承諾についてご検討くださいますようお願い申し上げます。

敬具

記

【お申込みいただいた内容】
(保険種類) ライフアカウントL、A、保障見直し
(被保険者) 若葉 太郎 様

【適用される特別条件】
(詳細は「特別条件付加承諾書」および「特別条件付契約のしおり」をご確認ください)
特別保険料徴収法

なお、今回の特別条件につきましては、下記に記載の資料をご提出いただければ、再度検討させていただきますので、担当者へお申しつけください。
しかしながら、検討の結果によりましては、お引き受けできない場合や適用される特別条件が変更となる場合もございますので、何とぞご了承いただきますようお願い申し上げます。

【ご提出いただきたい資料】
1. 16ヵ月以内(直近)の健康診断結果(血液検査<脂質>を含むもの)

以上

<ご照会先>
東京支社
東陽町営業所
TEL. 03-9999-9999
○電話による応対時間
月曜～金曜 9時～17時
(除く祝日・年末年始)

商品に関する改善事例

事例 4

「生活サポート終身年金特約」の発売

【個人保険分野】

お客さまからの
ご意見・ご要望

- 高齢化が進み、単身者も増加していく中で、安心して一生を過ごすような商品の開発を希望する。
- 公的制度との関係を考慮した商品や特約がほしい。

⇒ 改善内容

公的制度への連動性を高め、日常生活に支障をきたした後の一生涯の生活資金を準備可能な「生活サポート終身年金特約」を新たに発売しました(2011年10月～)。

●生活サポート終身年金特約

日常生活制限状態への備え

日常生活に支障をきたす状態になったときの生活費などに一生涯の年金で備えることができます。

生活サポート終身年金特約 【生活サポート終身年金 年額360万円の場合】

病気や事故で所定の日常生活制限状態のとき

身体障害者障害程度等級表の1級・2級の身体障害者手帳の交付 **7** 注意
 <身体障害者福祉法に一部運動>

①②のいずれかにより上記の手帳交付を受けたときにお支払いの対象となります。

① 肢体不自由もしくは胸腹部臓器(内臓)の機能障害
 ② 障害の種類を問わず複数の障害

要介護3以上
 <公的介護保険制度に連動>

事故で下半身完全運動麻痺
 心臓機能障害でペースメーカーを装着 など

身体障害表(主約款別表3)の第1級の障害状態(高度障害) **8** 注意
 片側半身の障害、寝たきりまたは認知症による要介護状態 **9** 注意

糖尿病・高血圧合併症で高眼失明
 喉頭がんで声帯全摘出
 脳卒中で片側半身完全運動麻痺 など

年額 **360**万円 × 一生涯
 【生活サポート終身年金】
 (1ヵ月あたりにすると30万円)

死亡したとき

360万円
 【死亡給付金】

●第1回の生活サポート終身年金をお支払いした場合は、死亡給付金はお支払いしません。

説明時における改善事例

事例 5

エブリバディ(金融機関窓口販売商品)の意向確認書の改訂(注1)(注2)

【代理店分野】

お客さまからの
ご意見・ご要望

- 元本割れする期間があるなんて聞いていない。契約時に詳しく説明すべきではないか。
- 書類の細かい箇所は見ないので早期解約は元本割れすることを大きな字でわかりやすく表示すべきだ。

→ 改善内容

意向確認書の文字を大きく、読みやすくし、預金誤認防止の注意喚起を図るとともに、解約返戻金に関する記載内容(ご契約から一定期間は元本割れすること)を充実させました(2011年12月～)。

●意向確認書

[改訂前]

[改訂後]

解約返戻金に関する記載内容を充実

④以下の点について、ご理解をいただいていますか。

- ・この商品は明治田安生命を引受保険会社とする生命保険であり、預金とは異なります。
- ・ご解約された場合の返戻金額は、ご契約後一定期間は一時払保険料を下回り、また、第1保険期間中(ご契約から10年間)は一時払保険料を上回ることはありません。

はい いいえ

(注1)エブリバディ：5年ごと利差配当付一時払特別終身保険

(注2)意向確認書：お申し込みの保険商品がお客さまのニーズに合致しているものかどうかを、お客さまが契約締結前に最終的に確認する書面