

「お客様の声」白書 2013



「お客さまを大切にする会社」の実現をめざして

ごあいさつ



「お客さま満足度向上の徹底追求に向けて」

平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

当社では、お客さまからのご意見・ご要望等さまざまな「お客さまの声」をご報告するとともに、「お客さまの声」に基づいた業務改善取組みをご紹介するため、2006年から「お客さまの声」白書を発行しております。

私たちはお客さまの信頼なくして企業は存在しえないということを肝に銘じ、単なる掛け声やスローガンではなく、真に「お客さまを大切にできる会社」を実現するために、「お客さま満足度向上の徹底追求」をすべての部署の活動の基本に据え、さまざまな取組みを行ってきました。今年度の白書では重点的に取り組んできた「ビフォアサービス・アフターサービスの充実」と「介護事業への取組み」についてまとめさせていただきました。

2013年度は、明治安田生命発足10周年という節目を迎える年度であるとともに、2011年度から取り組んできた「明治安田新発展プログラム」の最終年度にあたります。「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本に据え、当社にいただいた「お客さまの声」を適切に反映させ、経営のあらゆる局面で「お客さまを大切にできる会社」をめざし、全役職員が総力を結集し取り組んでまいります。

続く10年、さらにその先も、私たちはお客さまに支えられているということを心に刻み、お客さまを大切に、信頼いただける会社であるために、全社一丸となって絶え間なく業務改善を続けていく所存です。どうかこの「お客さまの声」白書をご覧になり、当社の取組みへの忌憚のないご意見・ご教示を賜りますよう、何とぞよろしくお願い申し上げます。

2013年6月

取締役 代表執行役社長

松尾 憲治

目次

■	第1章 「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた当社の取組み…	03
■	第2章 「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み……………	19
■	第3章 「お客さまの声」を反映した改善事例……………	25
■	第4章 お客さまアンケート結果……………	31
■	第5章 資料編……………	43