

第2章

「お客様の声」を 業務改善に活かす仕組み

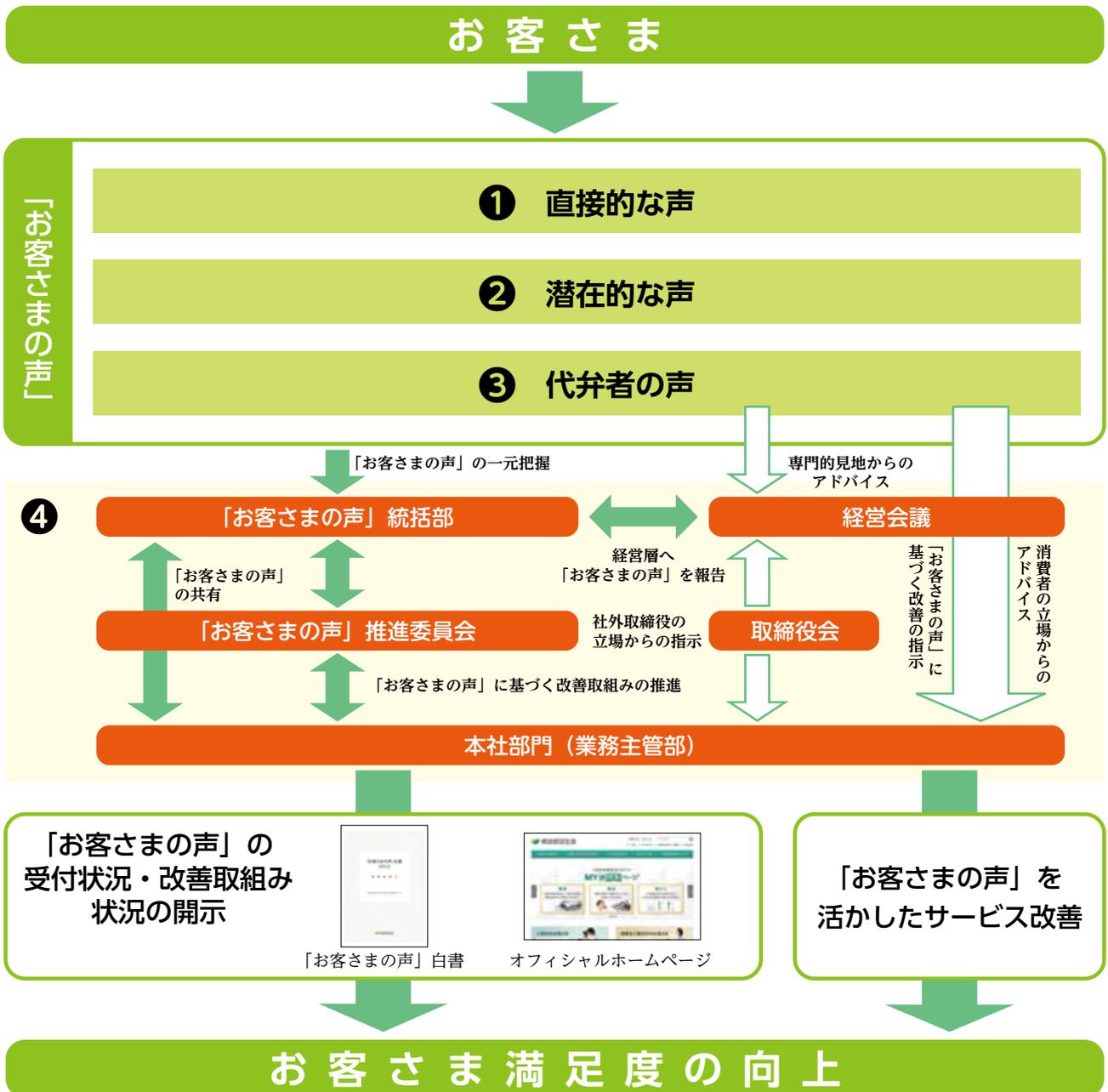
「お客様の声」を業務改善に活かすための仕組み

当社では「お客様の声」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、社外の方々のご意見を伺い、進めています。ここでは「お客様の声」を業務改善に活かすための仕組みについてご紹介します。

お客様の声

当社ではお客さまからのご意見・ご要望を受付けるために「お客様の声」を以下の3つに分類し、業務改善を進めています。

- ①お客さまが支社・営業所の店頭やコミュニケーションセンター等に直接お申し出をいただいた「直接的な声」
- ②当社からお客さまのご意見を伺う「お客さま満足度調査」等からいただいた「潜在的な声」
- ③「お客様の声」を代弁する従業員の声である「MOT提案」や、社外の専門家の方々からいただいた「代弁者の声」



「お客様の声」① 直接的な声

お客さまから「お申し出窓口」や「お客さま懇談会」等の場で、直接お申し出いただいたご意見を「直接的な声」と位置付けています。

お申し出窓口

当社では「お客様の声」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受付けています。いただいた「お客様の声」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捉え、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伺うことを目的に、全国で「お客さま懇談会」を開催しています。2012年度においては、1,683名のご契約者に出席いただいた他、40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。

団体意見交換会

団体保険の事務に関するご意見やご要望を直接伺っています。

「お客様の声」② 潜在的な声

当社からお客さまへお送りしたアンケート等によりいただいたご意見を「潜在的な声」と位置付けています。

お客さま満足度調査

当社から「お客様の声」を伺う「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。

※2012年度結果はP32～37をご参照ください。

法人顧客満足度調査

ご契約団体の窓口担当者と所属員を対象に満足度を継続的に調査しています。

※2012年度結果はP38～40をご参照ください。

保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート

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伺っております。

※2012年度結果はP41～42をご参照ください。

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、消費者関連団体の役職者、企業のお客さま対応部門の経験者に「消費者専門委員」（東京・大阪で合計22名）を委嘱し、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。2012年度の実施内容は以下のとおりです。



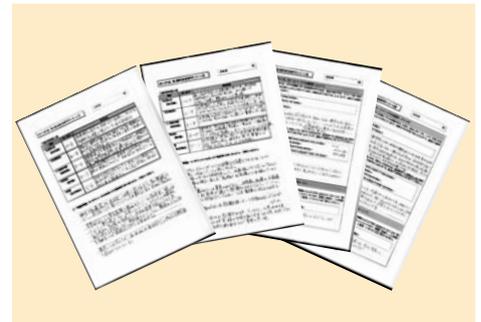
消費者専門家懇談会

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・大阪でそれぞれ年3回開催しました。

	時期	テーマ
1	2012年 6月	お客さま満足度向上に向けた「感謝の声」の活用について
2	2012年 10月	明治安田生命のオフィシャルホームページについて
3	2013年 2月	「生命保険と税金ご説明ブック」の活用について

消費者専門アンケート

消費者専門委員から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。



	時期	テーマ
1	2012年 6月	・「お客さまの声」白書2012について
2	2012年 11月	・「『推奨行動』コンテスト」の選考
		・約款のWEB化について
3	2013年 2月	・「主契約の積立金についてのお知らせ」について
		・団体保険の「保険金・給付金お支払明細書」について

「お客様の声」③ 代弁者の声

お客様対応をしている従業員からの提案や、有識者の方からお客様の立場としていただいたご意見を「代弁者の声」と位置付けています。

MOT提案(従業員からの声)

お客様と身近に接する従業員を中心に、お客様の立場に立って日常業務を通じて気づいたことを提案する仕組みである「MOT提案」を展開しています。2012年度は5,621件のMOT提案を受付けました。そのうち、既存の業務に対する「改善提案」は2,054件あり281件を業務改善に活かしました。※MOTは「もっと(M)お客様を(O)大切に(T)」することを意味します。

お客様の声推進諮問会議

ご契約者保護とお客様サービス向上のための改善策等について、社外の専門家からお客様の視点で忌憚のないご意見をいただき、経営に反映させています。2005年4月から社長の諮問機関として、「お客様の声推進諮問会議」を設置しています。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ています。



お客様の声推進諮問会議 概要

諮問者	・ 松尾憲治(取締役 代表執行役社長)
社外委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 恩藏直人氏(早稲田大学 理事・広報室長 商学学術院教授) ・ 早川祥子氏(株式会社日本政策金融公庫 社外取締役) ・ 賀来敏朗氏(株式会社電通 国内事業部門 第2CRプランニング局 局次長 シニア・プランニング・ディレクター)
開催頻度	年4回
審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社に寄せられた「お客様の声」の調査・分析結果等について ・ ご契約者保護およびお客様サービス向上の観点から会社が実施する諸施策・サービスについて ・ お客様への商品・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ついて ・ その他社長からの諮問事項

[2013年5月31日現在]

④ 「お客様の声」に基づく業務改善の取組みの推進

当社では以下のとおり、業務改善の取組みを進めています。

「お客様の声」推進委員会

2006年4月から「お客様の声」に基づく業務改善取組みを進めるため、「お客様の声」推進委員会を設置しています。同委員会は「お客様の声」に基づく業務改善取組みの審議等を行ない、関連する部署に対して業務改善を促しています。

※2012年度に実施した主な改善事例はP26～30をご参照ください。

経営会議

会長、社長、役員等をメンバーとする「経営会議」にて、「お客様の声」推進委員会で審議した「お客様の声」に基づく業務改善取組みを協議しています。

取締役会

6名の社外取締役を含む「取締役会」にて、経営会議で協議された「お客様の声」に基づく業務改善取組みについて、公平性等を社外の視点から協議しています。

⑤ お支払いの対象とならなかった際のお申し出窓口

当社では保険金や給付金請求時等において、お支払いの対象とならなかった際のお申し出窓口を別途設置しています。

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お申し出（苦情）に対しては、保険金・給付金のお支払結果に関して支払担当部署とは別の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。

※2012年度のお申し出状況はP48をご参照ください。

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月より開設しています。

※2012年度のご利用状況はP48をご参照ください。