

第2章

CHAPTER 2

「お客様の声」を経営に活かす取組み

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映

お客さまから当社(営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等)に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。

お客さまからのお申し出状況(2017年度)

お客さまからのお申し出合計

304,923件(対前年-10.1%)

苦情

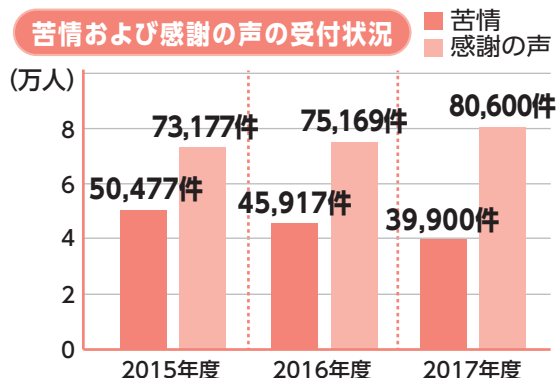
39,900件
(対前年-13.1%)

感謝の声

80,600件
(対前年+7.2%)

※2017年度のお申し出事例および改善取組みについては、本冊子のP.24を、2017年度苦情受付状況の詳細については、本冊子P.48をご参照ください

苦情および感謝の声の受付状況



全国の支社で開催するお客さま懇談会や定期的な地域の消費生活センター訪問等を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ないご意見をいただくなど、双方向の情報交換を実施しています。

お客さま懇談会の開催結果(2017年度)

全国の支社等100会場で開催し、合計2,261人のご契約者にご出席いただき、8,859件のご意見・ご要望等を頂戴したほか、57会場では地元の消費生活センター等の方にもご参加いただきました。

お客さま(団体)意見交換会(2017年度)

団体窓口のご担当者から、当社の団体事務サービスに対しご意見・ご要望を直接伺うとともに、当社の改善取組みについてご理解を深めていただく機会として2006年度から毎年実施しています。2017年度は、52団体に参加いただきました。

地域の消費生活センター等訪問状況(2017年度)

全国の支社に配置しているお客さま対応の責任者が地元の消費生活センター等を定期的に訪問(2017年度上期は202箇所、下期は194箇所)し、当社のお客さま対応の窓口を明確にするとともに、当社から情報提供を行なうなどの交流を図っています。

お客さまの立場で日常業務を通じて気付いたこと等を提案する従業員からの改善提案(Kizuna提案)について、2017年度は8,636件の提案を受け付けました。

「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、

「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢

「お客さまの声」統括部にてお客さまのご意見やご要望を一元管理するとともに、「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関である「お客さまの声」検証委員会を設置しています。同委員会は、「お客さまの声」に基づく業務改善取組みの審議・提言等を行ない、本社部門（業務主管部）に対して業務改善を促しています。

社外の専門家から、お客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢、当社のお客さま志向の業務運営等に関するご意見をいただき、経営に反映させていくための「お客さまサービス推進諮問会議」を設置しており、2017年度は3回開催しました。

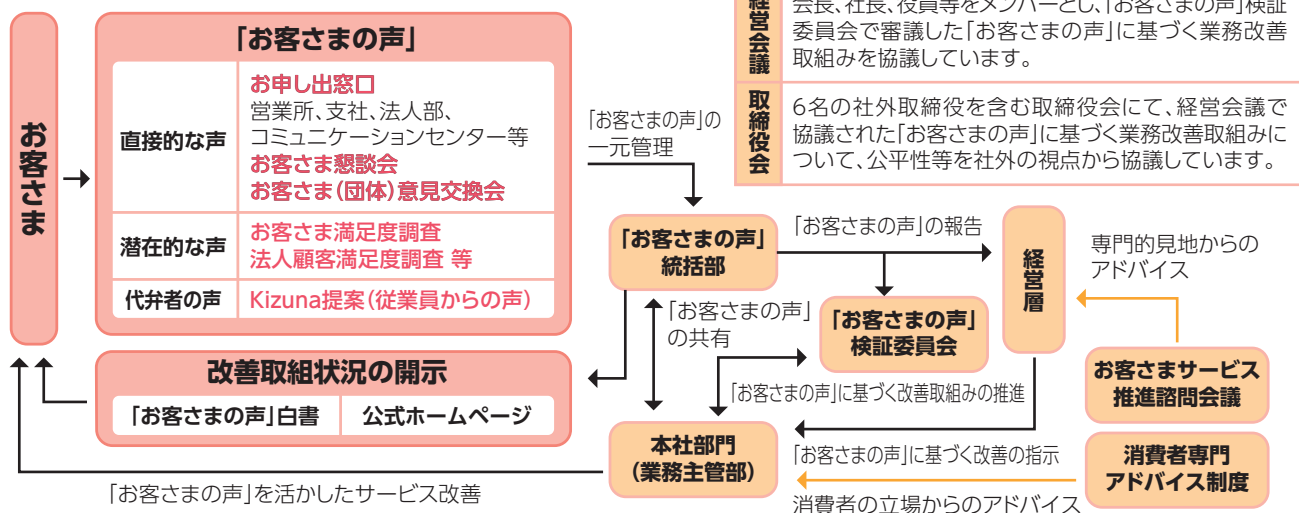
消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からお客さまサービスのあり方等をテーマにご意見をいただき業務改善に活かしていく「消費者専門アドバイス制度」を設置しており、2017年度は東京・大阪でそれぞれ年3回開催しました。

情報開示の推進

「お客さま志向」の取組状況を定期的に取り締役に報告し、その結果を「お客さまの声」白書で公表します。

※「お客さまの声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客さまの声」と、その「お客さまの声」を反映した業務改善への取組状況のご報告を目的として、2006年度より毎年作成・公表しており、2018年度（当白書）で13回目の発行となります

「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



「お客さまの声」を経営に活かす取組み

「お客さまの声」を反映した2017年度のお申し出事例および改善取組み

事例1 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

「50歳からの終身医療保険」<5年ごと配当付終身医療保険(解約返戻金抑制型)>の発売

お客さまの声	高齢になると収入が減るので、更新のたびに保険料が高くなるのは不安だ。しかしながら、終身型の医療保険には加入したい。
改善内容	セカンドライフ世代の医療事情と医療保障に対するご意向をふまえ、「シンプル」「わかりやすい」をコンセプトとした「50歳からの終身医療保険」を2017年12月に発売しました。当商品は以下の特徴があります。 ①ずっと変わらない手頃な保険料で「一生の医療保障」を準備可能 ②シンプルで幅広い「定額一時金給付タイプ」でお受け取りがわかりやすい ③健康なときは「健康支援給付金」を受け取ることができる ④「前納(保険料前払い)」でまとまった資金のご活用が可能

事例2 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービスの取扱い

お客さまの声	先進医療を受ける際は治療費が高額になるので、支払えるか不安だ。治療費を先払いしてもらえ制度を作ってほしい。
改善内容	お客さまからのご要望をふまえて、2018年3月26日より「先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス」を開始しました。「先進医療保障特約」を付加されているお客さまが、本サービスの利用が可能な医療機関において先進医療に該当する「陽子線治療」または「重粒子線治療」を受療される場合に、先進医療給付金(技術料)を当社から直接医療機関に支払うことが可能になりました。先進医療のなかでも特に技術料が高額な二つの治療を受療される際のお客さまのご負担を軽減することで、安心して治療に専念いただくことが可能になります。

事例3 お客さまのご意向に沿った利便性の充実

MY法人ポータル稼働

お客さまの声	加入者の脱退や結婚による改姓等の事務手続きや書類の記入について、もう少し手間の少ない方法はないか?
改善内容	インターネットシステム「MY法人ポータル」を導入いただいたことにより、ペーパーレスでの手続きが可能となりました。簡単なプルダウンによる個人ごとの入力や、複数名一括変更(データアップロード)により手続きが完了。これにより、団体窓口ご担当者のご契約保全にかかる業務が効率化され、かつ処理日数の大幅短縮が図られました。

事例4 お客さまの利便性の向上

新契約手続き(告知書)の電子化

お客さまの声	告知書の記入方法がわかりづらい。何度も書類を書き直さなくても済むように改善してほしい。
改善内容	2016年1月より新契約申込書・告知書を電子化しました。告知事項がある場合には、その内容にあわせて次の質問項目を設定することにより、お引き受けの判断に必要な情報を1回で過不足なく告知いただけるようになったことで、ご契約成立までの日数も短縮され、お客さまのご負担も軽減されました。