

2005年8月1日

各 位

明治安田生命保険相互会社

「お客様の声推進諮問会議」の開催について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、「業務改善計画」に基づき、外部の客観的な意見を取り入れるなど業務運営と内部管理態勢を抜本的に見直すとともに、全社を挙げた法令等遵守とお客さま第一主義の徹底に万全を期すための取り組みをすすめております。

そのなかで、経営チェック機能の強化策のひとつである「お客様の声推進諮問会議」につきましては、今般、第3回を開催いたしましたので、過日開催いたしました第2回とあわせて下記のとおりご報告させていただきます。

今後とも、業務改善に向けた計画を着実に実行し、皆さまからの信頼を回復できるよう、全役職員一丸となって取り組んでまいります。

記

1. 「お客様の声推進諮問会議」について

- ・本諮問会議は、社長直結の諮問機関として設置し、社外委員3名と社内委員3名（営業企画部担当役員、お客さまサービス部担当役員、企画部担当役員）の計6名で構成しており、「お客さまサービス部」に集約された「お客様の声」および「従業員の声」を調査・分析し、契約者保護とお客さまサービスの向上に資する諸施策、および募集活動から契約の締結、アフターフォロー、支払いに至るまでのサービス等に関するトータルな改善策等について検討・提言等をいただきます。

2. 第3回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

（1）開催日時

2005年7月29日（金） 13：25から15：40

（2）開催場所

明治安田生命本社会議室

(3) 出席者（敬称略）

- 議長 鈴木 正慶（中部大学経営情報学部教授、同大学産業経済研究所所長）
社外委員 篠崎 悦子（ホームエコノミスト）
" 上條 典夫（株式会社電通消費者研究センター局長職・E P D〈エグゼクティブ・プランニング・ディレクター〉）
社内委員 山本 芳夫（専務取締役・企画部担当役員）
" 岩田 勝三（専務取締役・営業企画部担当役員）
" 山田 孝一（取締役・お客さまサービス部担当役員）

(4) 審議内容（要旨）

- ・会議の冒頭、7月5日に公表した「詐欺無効以外の保険金・給付金支払いに関する不適切な取扱い等」に関して、社長から改めて社外委員に報告いたしました。
- ・第2回お客さまの声推進諮問会議の意見をふまえ、異業種の「お客さま対応部署」の訪問結果について報告がなされるとともに、本社お客さま窓口の強化対策や、お客さまフリーダイヤル化の推進、お客さま向け手続き書類等について審議し、お客さまの視点から厳しい意見をいただきました。

(5) 主な意見

- ・不適切な取扱いの対象となったお客さまのなかには、申し出をするルート・窓口がわからなかった人が多かったのではないかと。
- ・コミュニケーションセンターの「顔の見えない窓口」化を払拭するためには、コミュニケーションセンターの機能拡充を推進・PRした方がよい。
- ・お客さまからの信頼を勝ち取るためには、お客さまとのコミュニケーションの場である「コミュニケーションセンター」を強化すべきである。
- ・約款がお客さまの立場にたって作られていない。
- ・ホームページでお客さまの要望やご意見を受付ける体制を作るべきではないか。
- ・お客さまの立場にたった対応ができるよう職員の教育をしっかりとすべきと考える。
- ・お客さまの窓口を第一に考えないといけない。お客さまの声を社内にフィードバックする体制づくりが必要と考える。
- ・消費者の視点を常に持つことが必要。要（かなめ）は消費者の声である。

3. 今後のスケジュールについて

- ・今後も、「お客さま第一主義」の実現に向け、「お客さまの声」および「従業員の声」を、さまざまな改善策や業務運営の見直し等に反映させていくため、定例的に開催し（2005年度は計8回開催予定）、社外の視点で検討・提言をいただきます。
- ・次回（第4回）は、9月5日（月）に開催する予定です。

<ご参考>

第2回「お客さまの声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時

2005年6月13日(月) 13:30から15:30

(2) 開催場所

明治安田生命本社会議室

(3) 出席者(略歴、敬称略)

議長 鈴木 正慶

社外委員 篠崎 悦子

〃 上條 典夫

社内委員 山本 芳夫

〃 岩田 勝三

〃 山田 孝一

(4) 審議内容(要旨)

- ・上條委員(社外委員)より、生命保険会社に関する調査データについて報告いただいた後、お客さまからの提言状の論点整理、お客さま第一主義業務改革プロジェクトの検討状況について審議し、当社のお客さま対応・サービス体制等について厳しい意見をいただきました。

(5) 主な意見

- ・お客さまへの対応事例から縦割りの組織体質や画一的な手続対応という印象を受けたので、そこを変えていくことが必要ではないか。
- ・専門用語が多くて難しいから「わからない」のであり、お客さまとのコミュニケーションがとれていないのだと思う。用語の見直しを行なうべきと考える。
- ・聞けば何でもわかる、何でも教えてもらえるというお客さまにとってわかりやすい窓口を作るべきではないか。
- ・お客さまからの声は、即日、できればトップに、生の声が伝わるぐらいでないといけない。
- ・どんな商品でも取扱説明書というのは非常に重要で、商品開発でも、表示をわかりやすくすることは、1つのサービスとして大いに取り組んでもらいたい。
- ・お客さまへの対応窓口については、業種を超えて取り組みの良い企業を見学して参考にしたい。

以上