

第9回「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 松尾 憲治）は、2006年4月28日に第9回「お客様の声推進諮問会議」を開催し、お客さまサービスの向上に資するトータルな改善策等について検討・提言をいただきました。

今回の諮問会議では、「2006年度契約者保護・利便に直接関わる各部運営方針の設定」についてご意見をいただくとともに、2005年度の「お客様の声（苦情・ご意見等）」および「お客さまサービスに資する従業員の声（提言等）」を踏まえた当社の改善に向けた取組状況につきまして報告いたしました。

なお、4月1日付にて、同諮問会議の委員に変更がありましたので、あわせてご報告いたします。

今後とも、「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、社外の客観的な意見を取り入れ、業務の改善を推進してまいります。

第9回「お客様の声推進諮問会議」の審議内容および意見（抜粋）

1. 2006年度契約者保護・利便に直接関わる各部運営方針の設定

- ・当社は、業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づき、「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた取組みの一環として、お客さまの視点から各組織に求められる普遍的な役割・機能等を整理し、業務を行なううえで指針とする「基本的役割」を定め、それに基づいて業務を遂行することを明確化いたしました。
- ・これを踏まえ、年度ごとに重点的に実施すべき事項をこの「基本的役割」に照らして各組織ごとに定めませんが、特に、契約者保護・利便に直接関わる部につきましては、お客さまに直接関わる具体的事項（運営方針）を本諮問会議に報告いたしました。
- ・社外委員には、全ての内容についてご確認いただき、「お客さまに直接関わる部の運営方針を対外的に開示することは評価できる」、「会社がお客さまの声から改善に向けて取り組んでいくことを具体的な表現でお客さまに理解していただけるように記載すべき」といったご意見をいただきました。
- ・本日いただいた様々のご意見等を参考にし、再度修正を加え、確定後に公表する予定です。

2. 「お客様の声」および「お客様サービスに資する従業員の声」を踏まえた、 当社の改善に向けた取組状況

- ・2005年度の「お客様の声（苦情・ご意見等）」および「お客様サービスに資する従業員の声（提言等）」を踏まえた当社の改善に向けた取組状況につきまして報告いたしました。
- ・社外委員からは、「お客様の声を反映した本取組みは、全社的な取組みとして実施されており、評価できる。こうした取組みは、継続的に行なうことが重要であり、そうすることにより会社は自然と変わってくると確信している」、「お客様の声をふまえた改善への取組みおよびその状況については、積極的に社外に向けて公表していくべきである」といったご意見がありました。
- ・なお、お客様の声等を踏まえた当社の改善に向けた取組状況につきましては、「お客様の声白書」にて公表する予定です。

第9回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時・場所 2006年4月28日（金）15:30～17:30 明治安田生命会議室

(2) 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） |
| 社内委員 | 福家 聖剛（取締役・「お客様の声」統括部担当役員） |
| 〃 | 若狭 一郎（取締役・営業企画部担当役員） |
| 〃 | 前田 茂博（執行役員・事務サービス企画部担当役員、4月1日付就任） |

以上