

## 第10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、昨日（2006年6月5日）、第10回「お客様の声推進諮問会議」を開催し、お客様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。

また、2006年5月17日開催いたしました2006年度第1回「コンプライアンス委員会」につきましても合わせてご報告いたします。

今後とも、「お客様を大切にできる会社」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。

### 1. 第10回「お客様の声推進諮問会議」の審議内容（抜粋）

#### （1）お客様満足度調査の結果概要の報告

- ・より多くのお客様の声を業務改善に反映させるため、「お客様満足度調査」を行っておりますが、その第1回目として、2006年3月に「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」（ご説明のわかりやすさ、マナー、お手続きに要した日数等の満足度調査）を実施いたしました。
- ・今般、その調査結果について報告を行ない、社外委員からは、「この調査結果の公表にあたっては、満足度の傾向のみならず、お客様が不満を持っている内容を明確にして、業務上の課題がわかるようにすべき」等をはじめ、厳しい指摘を頂戴いたしました。
- ・本調査の結果につきましては、頂いた指摘等を参考に、今後発行する「お客様の声白書」にて公表する予定です。

#### （2）「お客様の声白書」の内容について

- ・お客様から寄せられた苦情の内容や、それらをふまえた業務改善への取り組み状況等を「お客様の声白書」として記載のうえ公表する予定であります。
- ・今般、本白書の作成方針および記載内容の原案等について確認いただき、社外委員からは、その構成や表現に至るまで細部にわたる指摘を頂戴しました。
- ・今後、いただいた指摘を参考に修正等を加え、公表いたします。

### 第10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6月5日（月）13:30～15:00 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）

## ＜ご参考＞2006 年度第 1 回「コンプライアンス委員会」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、社外有識者の意見反映と第三者からの視点を含めた監視機能の強化による実効性の高い法令等遵守体制を構築するため、取締役会の諮問機関として「コンプライアンス委員会」を設置しております。

先般（2006 年 5 月 17 日）、社外委員を含むすべての委員が出席して、2006 年度の第 1 回を開催いたしましたので、以下のとおりご報告いたします。

### 2006 年度第 1 回「コンプライアンス委員会」の審議内容および意見（抜粋）

- ・ 今回のコンプライアンス委員会では、「2005 年度コンプライアンス・プログラムの評価」、「2006 年度コンプライアンス・プログラムの取組計画（本社・支社・法人部）」、「コンプライアンスマニュアル改定」などについて審議が行なわれました。
- ・ 社外委員からは、「危機管理については繰り返し図上訓練をすることが重要。コンプライアンスについても同様。立派な体制を作り上げても、不祥事故が発生した場合どのように行動するかという訓練を繰り返すべき」といった意見が述べられるなど、活発な意見交換が行なわれました。

### 2006 年度第 1 回「コンプライアンス委員会」の開催について

（1）開催日時・場所 2006 年 5 月 17 日（水）15：00～17：00 明治安田生命会議室

#### （2）出席者（敬称略）

委員長	川田 晃	（財団法人公共政策調査会 専務理事、元国際刑事警察機構副総裁）
社外委員	北尾 哲郎	（当社社外取締役、岡村綜合法律事務所 弁護士、コンプライアンス・オフィサー認定機構 試験委員）
〃	大塚 英明	（早稲田大学大学院法務研究科 教授）
社内委員	関口 憲一	（代表取締役会長・検査部担当役員）
〃	福田 恭一	（副社長執行役員・コンプライアンス統括部担当役員）

以 上