

第13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（執行役社長 松尾 憲治）は、2006年10月27日に第13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・審議をしました。

今回の諮問会議では、本年7月～8月に実施した生命保険ご加入時のお手続きに関する「お客さま満足度調査」の調査結果およびお客さま対応マナーに関する社内教育の取組状況等について報告し、さまざまなお意見等がありました。

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

第13回「お客様の声推進諮問会議」の審議内容（抜粋）

（1）生命保険ご加入時のお手続きに関する「お客さま満足度調査」について*

2006年7月から約1万通の調査票をご契約者さま宛に送付し、生命保険ご加入時のお手続きに関する「お客さま満足度調査（設計書・商品パンフレットのわかりやすさ、ご説明のわかりやすさ、営業職員の態度・マナー等）」を実施しました。

「お客さま満足度調査」は、お客さまの声を反映した業務改善を図るため、2006年3月から実施し、今回は、その第2回として調査したものです。

今回の諮問会議では、同調査結果について報告し、社外委員から「募集資料については、加入時もさることながら保険金等の請求時に問題となるような重要な記載があるため、よりわかりやすいものに改善していく必要がある」「お客さまの声を大切にする会社として、今回の調査結果をしっかりと業務改善に反映していくべき」といった意見がありました。

※生命保険ご加入時のお手続きに関する「お客さま満足度調査」については、別途公表しています。

（2）お客さま対応マナーに関する社内教育の取組状況について

「お客さまの声（意見・要望・苦情等）」を経営改善につなげるための取組みの一環として、実際に当社コミュニケーションセンターに寄せられたお客さまの声（お客さま対応マナーに関する苦情）を収録した社内教育ビデオ「お客さまの声から学ぶ」を作成し、2006年11月に全国の支社・営業所における信頼回復教育プログラムのなかで活用します。

今回の諮問会議では、上記マナー教育ビデオの内容について報告し、社外委員から「この教育ビデオを見た営業職員の感想等を聞くべき」「社内教育用のビデオとはいえ、教育というよりは、現地にお願ひするような内容となっている印象が強い」といった厳しい意見がありました。

第13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10月27日（金）14:00～16:00 明治安田生命会議室

（2）出席者（敬称略）

諮問者	松尾 憲治	（取締役 代表執行役社長）
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	（執行役 「お客様の声」統括部担当）
〃	若狭 一郎	（執行役 営業企画部担当）

以上