

第14回「お客さまの声推進諮問会議」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12月4日に第14回「お客さまの声推進諮問会議」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しました。

今回の諮問会議では、本年1月に策定した「明治安田再生プログラム」の実施状況やご契約者あて通知書「明治安田生命からのお知らせ」の発送に伴うお客さま対応態勢等について報告し、社外委員から様々なご意見をいただきました。

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14回「お客さまの声推進諮問会議」の審議内容（抜粋）

（1）「明治安田再生プログラム」の実施状況について

当社は、2006年1月に「明治安田再生プログラム（中期経営計画・新風土創造『MOTプロジェクト』）」を策定し、「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、実効性の高い取組みを行なっています。

今回の諮問会議では、同プログラムの実施状況について報告し、社外委員から「コンサルティング、アフターサービスをより重視する営業に取り組んだ結果として、新契約の継続率等クオリティが向上している点や、営業職員のFP技能士資格取得者が大幅に増加している点等は評価できる」といった意見がありました。

（2）「明治安田生命からのお知らせ」に関するお問い合わせへの対応について

当社は、年1回、ご契約内容や当社の現状等をご確認いただける通知書「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者の皆さまに送付しています（本年は11月末から順次発送）。

本通知書につきましては、お客さまおよび本諮問会議の社外委員のご意見をふまえ、今年度の発送分より、通知書のサイズおよび文字等を拡大するとともに、ご契約内容の説明についても、見やすくわかりやすいものに改訂しました。

今回の諮問会議では、同通知書をご覧になったお客さまから様々なお問い合わせ等が多数寄せられることを想定し、「明治安田生命からのお知らせ」を詳細にご説明するための社内向け手引書を作成するなど、お客さまへのご説明の充実を図る取組みについて報告しました。

第14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・場所 2006年12月4日（月）13:00～15:00 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 「お客さまの声」統括部担当）
〃	前田 茂博（執行役 事務サービス企画部担当）
〃	若狭 一郎（執行役 営業企画部担当）

以上