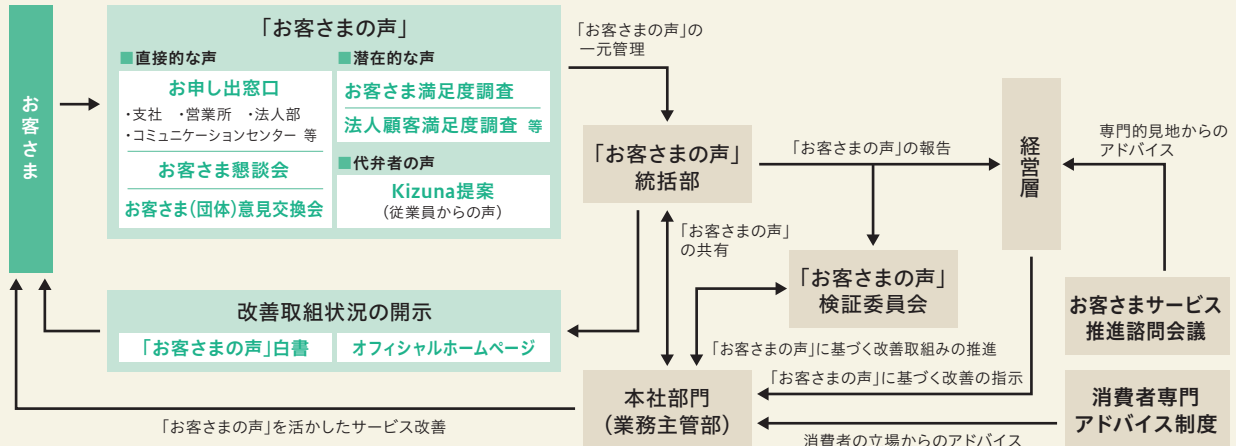


「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



「お客さまの声」の集約・一元管理

お客さま満足度向上に向け、広く「お客さまの声」を収集し、経営に活かしていくための取組みを推進しています。お客さまから全国の支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足」の表明があったものすべてをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足解消に努めています。

お客さま懇談会

ご契約者のみなさまへ事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともにご意見やご要望を直接伺うことを目的に開催しています。お伺いしたご意見やご要望は業務改善に反映しています。2006年度からは各地の消費生活センター等からも参加いただいています。

お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を2006年度から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

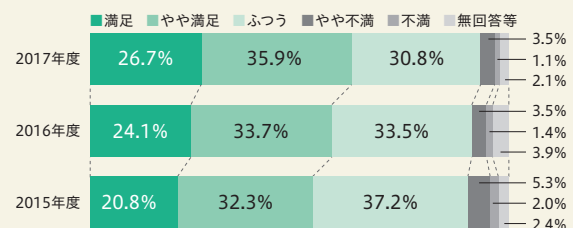
Kizuna提案

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務に関してお客さまの立場から気付いたことを提案する活動を実施しています。

お客さま満足度調査の内容

個人保険のご契約者に対して、当社の商品・サービス等について満足度を伺う「お客さま満足度調査」を行なっています。

■お客さま満足度調査結果(総合満足度)



*回答の構成比は小数点第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%にはなりません。

また、法人のお客さまに対しては、当社への満足度、今後のご要望等を伺う「法人顧客満足度調査」を行なっています。

「お客様の声」に基づく業務改善取組み

集約・一元管理されたさまざまな「お客様の声」は、経営層に対し定期的に報告されるとともに、その内容を分析して業務改善への取組みにつなげています。

具体的には、経営会議および「お客様の声」にかかわる部門横断組織である「お客様の声」検証委員会において、改善策を検討し、よりいっそうのサービス向上に取り組んでいます。

改善策をお客様の立場から考える取組み

お客様サービス推進諮問会議

2005年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上に向けた取組みを審議する「お客様の声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を2015年度より統合・再編し、「お客様サービス推進諮問会議」として設置しました。

社外の専門家から、お客様満足度を高めるための改善策等のご意見をいただき、経営に反映させています。

消費者専門アドバイス制度

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

「お客様の声」白書

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客様の声」の実態をご報告するとともに、「お客様の声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた『「お客様の声」白書』を2006年度から毎年作成しています。

また、2018年度から、「お客さま志向の業務運営方針 - お客さま志向自主宣言 -」に基づく「お客さま志向」の取組み全般について、具体的な取組状況をご報告しています。

ホームページに掲載して社外公表するとともに、全国の支社・営業所等に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客様の声」白書

2017年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	2017年度(占率)	(ご参考)2016年度(占率)
新契約	5,061(12.7%)	6,725(14.6%)
収納	3,026(7.6%)	3,481(7.6%)
保全	13,080(32.8%)	14,328(31.2%)
保険金・給付金	7,725(19.4%)	9,827(21.4%)
その他	11,008(27.6%)	11,556(25.2%)
苦情合計	39,900(100.0%)	45,917(100.0%)
お客さまお申し出合計	304,923	339,294

2017年度のお申し出(苦情)事例および改善取組み

お客さまのニーズに対応した 最適な商品・サービスの提供	お申し出 (苦情)事例	高齢になると収入が減るので、更新のたびに保険料が高くなるのは不安だ。 しかしながら、終身型の医療保険には加入したい。
	改善取組み	セカンドライフ世代の医療事情と医療保障に対するご意向をふまえ、「シンプル」「わかりやすい」をコンセプトとした「50歳からの終身医療保険」を2017年12月に発売しました。当商品は以下の特徴があります。 ①ずっと変わらない手頃な保険料で「一生涯の医療保障」を準備可能 ②シンプルで幅広い「定額一時金給付タイプ」でお受け取りがわかりやすい ③健康なときは「健康支援給付金」を受け取ることができる ④「前納(保険料前払い)」でまとまった資金のご活用が可能
お客さまのニーズに対応した 最適な商品・サービスの提供	お申し出 (苦情)事例	先進医療を受ける際は治療費が高額になるので、支払えるか不安だ。 治療費を先払いしてもらええる制度を作ってほしい。
	改善取組み	お客さまからのご要望をふまえて、2018年3月26日より「先進医療給付金の直接支払サービス」を開始しました。「先進医療保障特約」を付加されているお客さまが、本サービスの利用が可能な医療機関において先進医療に該当する「陽子線治療」または「重粒子線治療」を受療される場合に、先進医療給付金(技術料)を当社から直接医療機関に支払うことが可能になりました。先進医療のなかでも特に技術料が高額な二つの治療を受療される際のお客さまのご負担を軽減することで、安心して治療に専念いただくことが可能になります。
お客さまのご意向に沿った 利便性の充実	お申し出 (苦情)事例	加入者の脱退や結婚による改姓等の事務手続きや書類の記入について、 もう少し手間の少ない方法はないか？
	改善取組み	インターネットシステム「MY法人ポータル」を導入いただいたことにより、ペーパーレスでの手続きが可能となりました。簡単なプルダウンによる個人ごとの入力や複数名一括変更(データアップロード)により手続きが完了。これにより、団体窓口ご担当者のご契約保全にかかる業務が効率化され、かつ処理日数の大幅短縮が図られました。
お客さまの利便性の向上	お申し出 (苦情)事例	告知書の記入方法がわかりづらい。何度も書類を書き直さなくても済むように改善してほしい。
	改善取組み	2016年1月より新契約申込書・告知書を電子化しました。告知事項がある場合には、その内容にあわせて次の質問項目を設定することにより、お引き受けの判断に必要な情報を1回で過不足なく告知いただけるようになったことで、ご契約成立までの日数も短縮され、お客さまのご負担も軽減されました。